



# 您的保健保計劃指南

www.opd.ca.gov



充分利用  
您的HMO和PPO



加州州政府  
保護病人權益辦公室

# 加州居民對本手冊的評價：

“很清楚，很好用。”

“(這手冊)讓我成為一個更有能力的消費者，  
也讓我在醫療護理系統中有發言權。”

“我最喜歡(手冊中的)電話號碼和網址，  
這些資訊真的好棒。”

“在(保健計劃的)開放登記期間，  
這本手冊會很有用。”

請向您的保健計劃尋求援助，或  
索取一份免費的中文、英文或  
西班牙文版的指南。

**1-888-466-2219** (電話)  
**1-887-688-9891** (失聰或弱聽人士)  
**[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)**

保護病人權益辦公室與加州大學柏克萊分校 Health Research for Action，  
以及加州各個社區合作，共同制作。

©加州州政府2008版。

版權所有，不準翻印。沒有版權擁有者的事前書面允許，不可將本出版物的任何部分復制、出版、改編、發行或通過任何版式或方法傳送(包括電子、顯微復制、影印或其他方式)。

法律聲明：本指南只包括普通資訊。本指南不可代替醫療護理專業人員、消費者權益倡導、法律或合格的保健計劃業務代表的建議。保護病人權益辦公室和加州大學董事均不能保證本指南中的內容是完整的或不含錯誤的。管理式醫療護理和消費者的法律保護政策會有頻繁更新，因此，本指南內容有可能會過時、陳舊、不準確或出錯。在任何情況下，對於任何方因使用本指南或指南中任何網址或電話號碼而直接或間接導致的直接、特殊或後果損失，保護病人權益辦公室、加州大學董事或任何參與本出版物制作的個人或實體均不負責。若您需要瞭解您保健計劃的具體資訊，請聯絡一位合格的保健計劃業務代表。

# 指南內容



## 頁數

2 歡迎

## 保健計劃常識

4 保健計劃種類

6 醫療護理費用

8 比較保健計劃

10 通過您的工作獲得團體(僱主提供的)保健

12 購買個人保健計劃

14 Medi-Cal保健計劃

16 Medicare Advantage保健計劃

## 您與您的醫生

18 您的主診醫生

20 轉診與事先批准

22 選擇治療

24 翻譯服務

26 殘障服務

## 獲得您所需的醫療護理

28 您的醫療福利

30 預防性醫療護理

32 藥物、醫療用品和器材

34 藥物安全

36 看專科醫生

38 如果您有慢性健康狀況

40 急診與緊迫醫療護理

42 醫療院所護理

44 心理健康醫療護理

46 居家、療養院或安寧醫療護理

## 問題與投訴

48 使用您的權益

50 向您的保健計劃提出投訴

52 致電加州醫療保健管理部援助中心

## 更多的幫助

54 聯絡您的保健計劃

56 電話號碼與網址

60 地區華裔服務資源

62 常用術語

# 歡迎 保護病人權益



- 保護病人權益辦公室竭誠保護您的權益，確保您獲得最佳品質的保健計劃服務。
- 我們每年出版一份品質報告卡，讓您比較不同保健計劃和醫生的服務品質。
- 我們還告訴您如何獲得您應得的醫療護理，以及在有問題時應當如何對待。
- 我們為消費者提供免費資訊，例如您正閱讀的這本指南，還有西班牙文和其他語種的版本。

Photo courtesy Augie Maravilla



**保護病人權益辦公室 (OPA)**

**1-916-324-6407** 華語

**1-866-499-0858** (失聰或弱聽人士)

**www.opa.ca.gov** 華語

華語 代表電話號碼與網站提供華語電話或中文網站服務。

# 辦公室歡迎您

www.opa.ca.gov

頁面 關於OPA 消費者資訊 醫療保健品質 聯絡我們

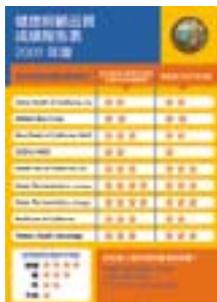


▶ 保護病人權益辦公室頁面

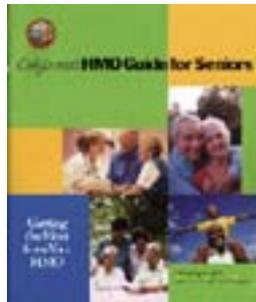


▶ 品質報告卡

請致電 1-888-466-2219  索取免費的資源材料。



▶ 中文、英文、西班牙文、韓文和越南文的品質報告卡。



▶ 英文和西班牙文的HMO長者指南。



▶ 多種語言版本的HMO實況資訊。

# 保健計劃種類

大多數擁有醫療保險的加州居民使用一項HMO或PPO保健計劃。HMO指的是醫療保健機構。PPO指的是首選醫療服務提供者組織。對於獲得醫療護理，HMO和PPO有不同的規則。

李明的僱主提供兩種保健計劃：HMO和PPO。“參加HMO保費較低，但是我因此不能去我喜歡的過敏專科醫生處看病。PPO保費要高一些，但是我可以繼續使用這個醫生。”



© Asia Images Group

## 資源與查詢

保險部 (Department of Insurance)

1-800-927-4357 華語

[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)

醫療保險資訊。

(Information on health insurance.)

加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)

1-888-466-2219 華語

[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 華語

為保健計劃會員提供每天24小時的資訊與援助。(Information and help 24 hours a day for health plan members.)

保護病人權益辦公室 (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

有關如何獲得優質醫療護理的資訊。

(Information on getting quality health care.)

美國勞工部 (U.S. Department of Labor)

1-866-444-3272 華語

[www.dol.gov](http://www.dol.gov)

醫療護理權益資訊。

(Information on health care rights.)

## 問與答

**問** 我為甚麼要選擇一項HMO，而不是PPO?

**答** 您選擇HMO可能是為了省錢，或避免收到帳單或提出索賠。

**問** 我為甚麼要選擇一項PPO，而不是HMO?

**答** 如果您想繼續使用您原來的醫生，但是這位醫生又不屬於HMO計劃網之內。您可能會選擇PPO。或者您希望不通過轉診或事先批准就看專科或使用其他醫療服務提供者。

**問** 當我參加一項HMO時，我必須選擇一位主診醫生。我的主診醫生屬於一個醫療團體。甚麼是醫療團體?

**答** 這是一個由醫生和其他醫療服務提供者組成的醫療團隊。他們與HMO或PPO訂合同為計劃會員提供醫療護理。在HMO中，您的主診醫生所屬的醫療團體提供您大部分的醫療護理。

HMO常識 (HMO—health maintenance organization)	PPO常識 (PPO—preferred provider organization)
HMO有一個 <b>醫療網</b> 。這個醫療網包括保健計劃之內的醫生、醫療院所、化驗室和其他醫療服務提供者。您通常必須從這些醫生或其他醫療服務提供者處獲得醫療護理。(network—the doctors, hospitals, labs, and other providers in the plan)	與HMO相同，PPO也有一個 <b>醫療網</b> ，由醫生、醫療院所、化驗室和其他醫療服務提供者組成。這些是首選醫療服務提供者。通常您可支付較低的費用使用他們服務。
您不能使用 <b>醫療網以外</b> 的醫療服務提供者，除非有保健計劃的事先批准、您遇到急診，或您在外旅行時需要緊迫醫療護理。	您可以使用 <b>醫療網以外</b> 的醫療服務提供者，但是您要多支付一些費用。
您必須有一位主要醫生，稱為主診醫生。(primary care doctor—your main doctor)	您可以有一位 <b>主診醫生</b> ，但是不一定有這個必要。
要獲得專科醫療護理或化驗室檢驗之類的服務，您必須有您主診醫生的 <b>轉診</b> 。	您可以不通過 <b>轉診</b> 就獲得許多其他服務。
要獲得許多醫療服務，您必須要有HMO或您主診醫生醫療團體的 <b>事先批准</b> 。	您可以不通過 <b>事先批准</b> 就獲得許多其他服務。
您必須在您的HMO服務區域內居住或工作。這稱為 <b>服務區域</b> 。	您必須居住在您的PPO <b>服務區域</b> 之內。

## 提示

### ▶ 瞭解更多有關醫療保健計劃的資訊

- 有關醫療保險的基本資訊，請致電**保險部 (Department of Insurance)**，1-800-927-4357 **華語**。或上網：[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)。
- 有關為低收入人士提供的醫療保健計劃，請詳閱第6頁和第14頁。
- 更多有關HMO和PPO的資訊，請上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語**。
- 有關Medi-Cal計劃的資訊，請詳閱第14至15頁。
- 有關 Medicare Advantage 計劃的資訊，請詳閱第16至17頁。
- POS (論量計酬保健計劃) 與PPO相似，但是您需要有一位主診醫生。更多有關資訊，請上網：[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) **華語**。
- 更多有關高扣除額保健計劃的資訊，請上網：[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) **華語**，或詳閱第6頁。
- 在自保式保健計劃中，僱主用自己的資金支付其員工的醫療護理。更多有關資訊，請詢問您的僱主，或致電**美國勞工部 (U.S. Department of Labor)**，1-866-444-3272 **華語**。

# 醫療護理費用

在需要使用醫療護理之前，您最好先瞭解一下保健計劃的費用和規定。這樣可以幫助您避免支付出乎意料的醫療費用，並充分利用您保健計劃的各項服務。



© Cone Wild/Photodisc/Getty Images

艾女士在她新的公司加入了一項保健計劃。“我索取了一份保健計劃的福利與費用概要。我閱讀後發現我孩子的防疫注射是免費的。但是醫療院所的費用很複雜，所以我就致電我的保健計劃要求他們給我解釋。”

## 資源與查詢

**保護病人權益辦公室** (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

醫療護理費用資訊。請查閱“如何使用您的保健計劃”章內的“保健計劃常識”欄。(Information on health care costs. Look for “Health Plan Basics” under “How to Use Your Health Plan.”)

**無保健者援助熱線** (Uninsured Help Line)

1-800-234-1317 華語

[www.coverageforall.org](http://www.coverageforall.org)

幫助您尋找低價格或免費的醫療護理。(Get help finding low-cost and no-cost health care.)

## 問與答

**問** 我動手術是HMO保健計劃所包括的服務。手術後我收到醫院醫生寄來的帳單。我是否應該支付這個帳單？

**答** 請先撥打帳單上的電話號碼聯絡對方的收帳部門，並說明您所獲得的醫療護理是您的保健計劃所包括的服務。如果他們不肯收回帳單，請致電您的保健計劃。如果您的HMO已經為您支付了醫療服務費用，您就不必再付帳，除非這是您的自付額或扣除額。請參閱第48至第51頁。

**問** 我到哪裡可以找到有關低價格或免費醫療護理的資訊？

**答** 加州有一些低價格或免費的保健計劃。請查看左欄的資源與查詢，並參閱第14至15頁。

**問** 我的僱主提供一項高扣除額保健計劃，有較低的保費。這個保健計劃會幫我省錢嗎？

**答** 這要取決於您的醫療護理需求。請仔細計算您的費用。一項高扣除額保健計劃的年扣除額是每個人至少\$1,050和家庭總合至少\$2,100美元。

**您是否知道：有不同種類的醫療費用**  
 您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  下載並打印“我的HMO費用”和“我的PPO費用”清單。

費用名稱	概念
保費 (Premium)	<p>這是您每月支付的保健計劃保險費用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通常情況下，您的僱主和您各支付一部分的保費。</li> <li>● 如果您使用Medicare保健計劃，政府會支付全部或部分保費。</li> </ul>
自付額或共同保險 (Co-pay or co-insurance)	<p>這是您每次看醫生、領取處方藥物以及獲得其他醫療服務時支付的費用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自付額是一個定額的費用，例如您看醫生時需付\$20美元自付額。大多數HMO保健計劃要求您支付自付額。</li> <li>● 共同保險是醫療費用的一個百分比，例如醫療費用的20%。許多PPO保健計劃要求您支付共同保險。</li> </ul>
年扣除額 (Yearly deductible)	<p>這是每年保健計劃開始支付任何費用之前您必須自己支付的醫療費用金額。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 您可能另外有處方藥物的年扣除額。</li> <li>● 並非所有的保健計劃都有年扣除額。</li> </ul>
自付總額上限 (Out-of-pocket maximum)	<p>這是您每年需要自己支付醫療費用的上限。一旦到達了這個金額，您在接受大多數醫療服務時，基本上不用再付錢。</p>
醫療網以外的費用 (Out-of-network costs)	<p>這是您使用醫療網以外的醫生或其他醫療服務提供者時需要支付的費用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● HMO不支付任何醫療網以外的費用，除非您有保健計劃的事先批准、您有急診或您在外旅行時需要緊迫醫療護理。</li> <li>● PPO只肯支付“普通費額”。如果您醫生的收費高於這個普通費額，您必須自己支付其差價。</li> </ul>



**如果您收到帳單**

帳單或類似帳單的信件不太容易看懂。在支付任何帳單前，請先致電您的保健計劃要求他們給您解釋清楚。

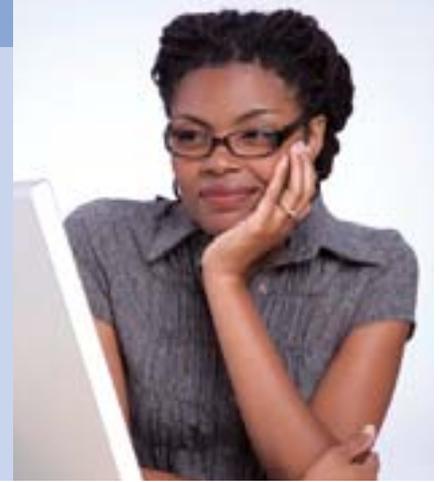
- 通常情況下，您不會收到HMO保健計劃的帳單，除非您有年扣除額、您忘了付自付額，或者您使用了醫療網以外的醫生或醫療服務提供者。
- 在PPO保健計劃中，您會收到年扣除額或共同保險的帳單。如果您使用醫療網以外的醫生或醫療服務提供者，您可能會收到帳單要求您支付額外費用。

- 如果保健計劃說您必須支付帳單，而您不同意他們的看法，您可以提出上訴。請參閱第50至51頁。
- 如果您收到急診醫療護理的帳單，請參閱第52至53頁。
- 如果您收到的信上注明“這不是帳單”，請不要付錢。
- 更多有關費用與費額的資訊，請上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 。請查閱“如何使用您的保健計劃”章內的“保健計劃常識”欄。

# 比較保健計劃

如果您要選擇一項保健計劃，請比較它們的服務品質、費用和醫療福利；確保保健計劃包含您所需的醫療福利項目；查看您喜歡的醫生是否屬於醫療網之內，並詢問他人對不同保健計劃的看法。

小麗需要加入一項她僱主提供的保健計劃。“我查看了每個保健計劃的醫療福利和費用概要。我還詢問我的同事他們喜歡哪種保健計劃。對我來說，最重要的是找一位離我家近的醫生，和擁有處方藥物的醫療福利。”



© Jack Hollingsworth/Photodisc/Getty Images

## 資源與查詢

**聯絡一項保健計劃** (Contact a Health Plan)  
請參閱第54頁。(See page 54.)

**E醫療保險** (E-Health Insurance)  
[www.ehealthinsurance.com](http://www.ehealthinsurance.com)  
購買個人醫療保健計劃時的費用與福利比較。(Compare the costs and benefits for plans you buy on your own.)

**保護病人權益辦公室** (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語**

比較不同HMO的服務品質並打印以下清單：(Compare the quality of HMOs. Print these worksheets:)

- 詢問福利資訊 (Ask About Benefits)
- 比較HMO費用 (Compare HMO Costs)
- 比較PPO費用 (Compare PPO Costs)

## 問與答

**問** 我們計劃要生一個小寶寶。我們選擇一項保健計劃時應該問一些甚麼問題？

**答** 請詢問有關產前醫療護理和嬰兒保健護理的資訊，還有保險費用和保健計劃醫療網包括哪些醫療院所，並詢問一個新生嬰兒的醫療保險費用。

**問** 不同的保健計劃真的有不同品質的醫療護理服務嗎？

**答** 是的。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語** 比較醫療護理服務品質，查看保健計劃是否達到國家醫療護理標準，以及會員們給保健計劃的等級評定。

## ▶ 比較醫療福利

所有的保健計劃都必須提供基本醫療福利，如看醫生和醫療院所護理。第29頁上有一份基本醫療福利清單。

- 比較不同保健計劃對您有可能需要的醫療服務項目所提供的醫療福利。
- 比較不同保健計劃的處方藥物福利。
- 比較不同保健計劃之間差異較大的醫療福利項目，如對輕度心理健康狀況的醫療護理。請參閱第44至45頁。

## ▶ 比較醫療費用

向每一個您可能考慮參加的保健計劃索取一份醫療福利與費用概要。請詢問您僱主的人事部門或致電保健計劃。請參閱第54頁。

- PPO的共同保險可能比HMO的自付額昂貴許多。請參閱第7頁。
- 如果您使用PPO保健計劃醫療網以外的服務，您通常要支付很高的費用。
- 請注意醫療院所護理費用，這可能會很昂貴。
- 詢問有關扣除額的資訊。

## ▶ 比較醫生和其他醫療服務提供者

請致電保健計劃並詢問以下問題：

- 我需要的醫生是否屬於醫療網之內？
- 我需要的醫生是否還接收新的病人？
- 我可以使用的醫療院所？
- 我如何預約晚間或週末會診？
- 哪些醫療團體屬於保健計劃的醫療網？
- 我是否必須使用主診醫生醫療團體內的醫療服務提供者？
- 是否可以使用醫療網以外的醫生或其他醫療服務提供者？如果可以，需要辦哪些手續？
- 他們會用中文提供哪些服務？請參閱第24至25頁。

### 甚麼是對我最重要的？

當您要在不同保健計劃中做選擇時，請先考慮您個人醫療需求的重點。瞭解甚麼是對您和您的家人最重要的。要比較不同保健計劃，請上網下載並打印以下清單“詢問福利資訊”、“比較HMO費用”和“比較PPO費用”。網址是 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 。

- 低價格的保費
- 低廉的醫生門診、領取處方藥物或醫療院所護理費用。
- 兒童醫療護理
- 處方藥物福利
- 繼續使用我現在的醫生
- 能使用某一個醫療院所
- 可以任選一位醫生看病
- 對我的健康狀況的醫療護理品質
- 用中文提供的服務
- 心理健康醫療護理
- 週末和晚間的醫療服務
- 其他：

# 通過您的工作獲得團體(僱主提供的)保健

您通過工作獲得的保健計劃稱為團體(僱主提供的)保健。團體保健計劃不能因為您現有或曾有的健康狀況而拒絕您。而且，如果您的團體保健計劃即將終止，您將受法律保護繼續保留您的保健福利。



© Phillip Spears/Getty Images

邁先生通過他的工作獲得團體保健計劃。“我讓我的妻子和兒子也加入到我的保健計劃中去。為此我要多支付一些保費，但是仍然比為他們購買個人保健便宜。而且團體保健計劃不能因為我兒子有哮喘而拒絕他。”

## 資源與查詢

加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)

1-888-466-2219 華語

[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 華語

COBRA/Cal-COBRA問題與資訊的援助。  
(Help with problems and information on COBRA/Cal-COBRA.)

保護病人權益辦公室 (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

醫療護理費用資訊。請查閱“如何使用您的保健計劃”章內的“保健計劃常識”欄。(Information on health care costs. Look for “Health Plan Basics” under “How to Use Your Health Plan.”)

美國勞工部 (U.S. Department of Labor)

1-866-444-3272 華語

[www.dol.gov/ebsa/faqs](http://www.dol.gov/ebsa/faqs)

COBRA資訊。(Information on COBRA.)

## 問與答

**問** 2年前我被診斷有心臟問題。團體保健計劃可以因此拒絕我嗎？

**答** 不可以。團體保健計劃不能因為您原有的健康狀況而拒絕您。在某些情況下，保健計劃可能在最初6個月不支付對您這項健康狀況的醫療護理。但是如果您曾參加一個團體保健計劃至少6個月，而且您失去保健不超過60天，保健計劃則不可以延遲為您提供醫療護理。

**問** 我失業了。我怎樣可以保留我的醫療保健福利？

**答** 請向您的僱主詢問有關COBRA的資訊。請記得領取COBRA表格，並在截至日期之前填表報名。更多有關資訊，請參閱下一頁，或上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語。請查閱“保健計劃常識”章內的“保留保健福利”欄。

## ▶ 加入一項團體保健計劃

- 通常情況下，您可以在開始新的工作時加入您僱主提供的保健計劃。
- 在新的保健計劃開始前，您可能會有短暫的等待期(不超過3個月)。
- 您也可以在您僱主每年的開放報名期加入或更換一項保健計劃。
- 通常情況下，您的丈夫、妻子、同居伴侶以及您的未成年和未婚子女都可以加入您的保健計劃。您可能要為此支付更高一些的保費。
- 如果您結婚、生孩子或領養孩子，您必須在30天之內將他們加入到您的保健計劃中去。否則，您要等到下一次開放登記期。

## ▶ 通過COBRA保留一項團體保健計劃

- 如果您的團體保健計劃終止，您一般可以通過COBRA和Cal-COBRA繼續保留您原有的團體保健長達36個月。COBRA是一項聯邦法律。Cal-COBRA是一項擴展COBRA的加州法律。
- 您每月必須自己支付全部的保費。
- 通常情況下，您必須在您的團體保健計劃終止60天內登記申請COBRA，並支付第一個月的保費。請向您的僱主詢問有關具體資訊。如果您錯過了截止日期，您便失去您擁有COBRA和Cal-COBRA的權利。
- 您所撫養的家屬可以通過您的COBRA和Cal-COBRA繼續保留團體保健計劃。如果您去世、離婚或加入Medicare，他們仍然可以通過COBRA和Cal-COBRA獲得保健福利。如果他們不再符合所撫養家屬資格(當您的孩子已經長大，或者原來有殘障問題的家人已經恢復)，他們也可以通過COBRA和Cal-COBRA保留保健福利。
- 當您的COBRA或Cal-COBRA終止時，您可能符合資格加入一項個人保健計劃。請參閱第13頁。



美惠子被公司裁員。她通過COBRA保留了原有的保健計劃，直到她找到新的工作。雖然她要自己支付全部的保險月費，但是如果她生病而沒有任何醫療保健，昂貴的醫藥費可能會用去她全部的積蓄。

### 避免中斷您的保健計劃

- 中斷保健計劃即指您有一斷時間沒有任何醫療保健。
- 如果您的團體保健計劃終止超過60天，您便失去您擁有COBRA和Cal-COBRA的權利。在這種情況下，您要加入個人保健計劃也比較困難。
- 如果您的團體保健計劃終止，您應當收到保健計劃寄來的肯定醫療承保信(Certificate of Creditable Coverage)。這封信會說明您擁有保健計劃的時間。請保存好這封信，您可以用它來證明您沒有中斷過您的醫療保健計劃。

# 購買個人保健計劃

您自己出錢購買的保健計劃稱為個人保健計劃。與您通過工作獲得的團體保健計劃相比，個人保健計劃費用高，而且提供的醫療福利也相對少一些。還有，個人保健計劃可以因為您現有或曾有的健康狀況而拒絕您或要求您支付更高的保費。

傅女士開始自己創業時需要購買一項個人保健計劃。“我申請了好幾個保健計劃，但是因為我的原有健康狀況（偏頭痛），結果只有一個保健計劃同時接收了我和我的孩子。”



© Steve Mason/Getty Images

## 資源與查詢

**加州醫療保健管理部援助中心**  
(Department of Managed Health Care Help Center)

1-888-466-2219 華語

[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 華語

有關醫療保健權益的問題與資訊的援助。  
(Help with problems and information on rights.)

**加州高風險醫療保險計劃** (Major Risk Medical Insurance Program—MRMIP)

1-800-289-6574 華語

[www.mrmib.ca.gov](http://www.mrmib.ca.gov)

這是由藍十字管理的保健計劃，為因原有健康狀況而無法購買到個人醫療保健的人士提供醫療保險。(Insurance for people who are turned down by individual plans because of a pre-existing condition. The program is managed by Blue Cross.)

**美國勞工部** (U.S. Department of Labor)

1-866-444-3272 華語

[www.dol.gov/ebsa/faqs](http://www.dol.gov/ebsa/faqs)

HIPAA資訊。(Information on HIPAA.)

## 問與答

**問** 要獲得個人醫療保健福利是否很難？

**答** 通常來說，是的。保險公司會因為許多人的現有或曾有健康狀況而拒絕接收他們。在您取消一項保健計劃前，請先確保有一個新的保健計劃會接收您，並已經開始為您提供醫療福利。

**問** 我擁有一項個人保健計劃。現在我的保險公司說他們要取消我的保險。他們可以這樣做嗎？

**答** 他們這樣做可能是違法的。請立即致電您的保健計劃詢問他們取消保險的原因，然後致電加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)，1-888-466-2219 華語 向他們解釋您的情況。如果您沒有能力按時支付保費，請要求保健計劃幫助您計劃一個新的付費時間表。有些保健計劃在這方面會通融一些。

## 提示

### ▶ 自己申請保健計劃

- 當您自己申請個人保健計劃時，您必須為自己和您的家人填寫健康歷史表格。
- 根據您的健康歷史，健保計劃可能會拒絕您，或者要求您支付更高的保費。
- 即使保健計劃同意為您承保，您仍然有可能要等12個月，保健計劃才會為您的原有健康狀況提供醫療護理。
- 如果您因為健康歷史問題而被一項個人保健計劃拒絕，您也許可以通過MRMIP獲得醫療保健福利。請致電 **1-800-289-6574** **華語** 或上網 [www.mrmib.ca.gov](http://www.mrmib.ca.gov)。這是一項由藍十字管理的保健計劃。
- 在您新的保健計劃生效之前，請不要取消您舊的保健計劃。如果一項個人保健計劃同意接收您，他們會告訴您新的醫療福利的生效日期。

### ▶ 如何在團體保健終止時獲得一項個人保健計劃

- 如果您的僱主停止提供醫療保健福利，您也許可以購買一項HIPAA保健計劃或轉換保健計劃 (conversion plan)。HIPAA是一項聯邦法律。轉換保健計劃是一項州際法律。
- 如果您用盡了您的COBRA和Cal-COBRA保健福利，您也許可以購買一項HIPAA保健計劃或轉換保健計劃。
- 在此情況下，他們不能因為您的健康歷史而拒絕您。
- 您必須自己支付每月的保險費。
- 通常情況下，您必須在團體保健終止60天之內登記並支付第一個月的保費。要知道具體截至日期，請詢問您的保健計劃或您的僱主。

### 索賠後承保 (Post Claims Underwriting)

湯先生做了背部手術後，保險公司取消了他的保險。保險公司說他當初在申請表格上應當說明他的背部有問題。這稱為索賠後承保。保險公司的這種做法可能是違法的，除非湯先生在填寫申請表格時有意撒謊。如果您遇到這種情況，請致電加州醫療保健管理部援助中心，**1-888-466-2219** **華語**。



# Medi-Cal 保健計劃

Medi-Cal 是為低收入人士提供的保健福利。許多 Medi-Cal 會員使用 Medi-Cal 保健計劃。這是一種 HMO 保健計劃，而且它提供的醫療福利與普通 Medi-Cal (Regular Medi-Cal) 是一樣的。他們還會幫助尋找您所需的醫生和翻譯服務。但是，您必須使用您保健計劃之內的醫生和其他醫療服務提供者。



© Todd Pearson/Digital Vision/Getty Images

淘女士和她的孩子們是 Medi-Cal 會員。“我們在同一個診所接受大部分的醫療護理服務。當我們需要看專科醫生或做醫療檢驗時，這個診所會給我們提供轉診服務。”

## 資源與查詢

### 醫療護理選擇 (Health Care Options)

1-800-430-4263 華語

致電更改您的 Medi-Cal 保健計劃。  
(Call to change your Medi-Cal health plan.)

### 健康家庭 (Healthy Families)

1-800-880-5305 華語

[www.healthyfamilies.ca.gov](http://www.healthyfamilies.ca.gov)

為低收入和中等收入家庭的兒童提供醫療保險。(Health insurance for children in families with low and middle incomes.)

### Medi-Cal 管理式護理調查員計劃

(Medi-Cal Managed Care Ombudsman)

1-888-452-8609 華語

如果您無法解決與您的保健計劃之間的問題，他們會給您援助。(Help if you have a problem that you cannot solve with your health plan.)

### Medi-Cal 心理健康護理調查員計劃

(Medi-Cal Mental Health Care Ombudsman)

1-800-896-4042 華語

Medi-Cal 心理健康護理服務援助。(Help with Medi-Cal mental health care services.)

## 問與答

**問** 如果我加入一項 Medi-Cal 保健計劃，我是否還可以去我原來的專科醫生和專科醫生處看病？

**答** 只有當他們都屬於您的保健計劃醫療網之內時，您才可以繼續去他們的診所看病。

**問** 他們會用中文提供醫療服務嗎？

**答** Medi-Cal 保健計劃必須提供大多數語言的翻譯服務。他們必須支付翻譯員費用或幫您找到會說中文的醫生。他們還必須提供翻譯成中文的醫療表格和其他資料。

**問** 我可以獲得心理健康醫療護理嗎？

**答** 可以。您的專科醫生可以提供一些這方面的醫療護理。如果您有嚴重的心理健康問題，您的醫生應當轉介您到您縣內的心理健康部門。如果您無法獲得心理健康醫療護理，請致電 Medi-Cal 心理健康護理調查員計劃 (Medi-Cal Mental Health Care Ombudsman)，1-800-896-4042 華語。



© Lei-Chun Fung

美美的母親帶著她去醫生診所做常規檢查。這又稱為兒童保健醫療護理。美美的醫生確保她正常發育和健康成長。醫生免費為她做防疫注射、測量身高和體重，以及做體格檢查。

## ▶ 如何符合資格加入Medi-Cal

- 您必須是低收入人士，而且沒有很多財產。
- 即使您不符合資格，您的孩子也許會符合資格加入。
- 如果您是孕婦，您也許可以符合資格加入緊急Medi-Cal，並立即獲得醫療護理服務。
- 要申請加入Medi-Cal，請拜訪您縣內的社會服務辦公室 (Social Service office)。

## ▶ Medi-Cal保健計劃會員援助服務

- 如果您無法獲得所需的醫療護理，請先向您的醫生尋求援助。如果還是不能解決問題，請致電您的保健計劃。請參閱第48至51頁。
- 您也可以致電**Medi-Cal心理健康護理調查員計劃**，**1-888-452-8609** **華語**。
- 或者您可以致電加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)，**1-888-466-2219** **華語**。請參閱第52至53頁。

## ▶ 更換您的Medi-Cal保健計劃

- 如果您的縣提供幾種不同的Medi-Cal保健計劃，您可以隨時更換您的保健計劃。
- 在沒有收到新的保健計劃會員卡之前，您應當繼續使用您現在的醫生或其他醫療服務提供者。
- 要更換保健計劃，請致電**醫療護理選擇 (Health Care Options)**，**1-888-430-4263** **華語**。

## ▶ 如果您使用普通Medi-Cal

- 如果您現在使用的是普通Medi-Cal，您可以加入一項Medi-Cal保健計劃。您也可以隨時轉回到普通Medi-Cal。
- 請查詢您縣內的Medi-Cal保健計劃是否提供您所需的醫療服務。更多有關資訊，請致電 **Health Care Options**，**1-888-430-4263** **華語**。

# Medicare Advantage 保健計劃

大多數長者都擁有Medicare。有些年輕的殘障人士也使用Medicare。許多Medicare會員通過一項Medicare HMO或PPO保健計劃獲得醫療護理。這些都是私營的保健計劃。Medicare每月向這些保健計劃支付保費，來為您提供醫療護理。

松本太太正考慮要加入一項 Medicare Advantage 的HMO保健計劃。“我致電HICAP後與一位輔導員會面。他給我解釋了如何使用HMO保健計劃，並給我一份我區內的所有保健計劃名單。”

HICAP指的是健康保險諮詢及倡導計劃。這個組織為所有Medicare會員提供免費的諮詢與援助。



© Frederic Larson/SF Gate

## 資源與查詢

### 1-800-MEDICARE

1-800-633-4227 華語

[www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)

Medicare資訊與援助，附有中文出版物。(Information and help with Medicare. There are some Chinese publications.)

**健康保險諮詢及倡導計劃** (Health Insurance Counseling and Advocacy Program—HICAP)

1-800-434-0222 華語

[www.cahealthadvocates.org/fact-sheets/index.html](http://www.cahealthadvocates.org/fact-sheets/index.html)

為Medicare會員提供援助，附有中文實況資訊。請瀏覽HICAP首頁“Learn About”欄目下“Medicare Fact Sheets”網頁。(Help for Medicare members. The website has some Chinese fact sheets.)

### Lumetra

1-800-841-1602 華語

[www.lumetra.com](http://www.lumetra.com)

如果您的醫療院所護理、居家醫療護理、療養院護理或復健醫療護理過早結束，請致電聯絡他們。(Call if your hospital, home health, nursing home, or rehab care is ending too soon.)

## 問與答

**問** 如果我加入一項Medicare保健計劃，我所獲得的醫療福利是否和我原來的Medicare (Original Medicare) 一樣？

**答** 是的。許多保健計劃還提供處方藥物福利。您還可能獲得一些額外的醫療福利，包括聽力、牙科和眼科檢查。

**問** 我的收入較低。是否有福利可以幫助我支付我的Medicare費用？

**答** 您有可能符合資格同時加入Medicare和Medi-Cal。Medi-Cal可以幫助您支付一部分費用。Medi-Cal也會包括長期醫療護理費用。要瞭解更多有關Medi-Cal和其他為低收入的Medicare會員提供的福利資訊，請致HICAP，1-800-434-0222 華語。

## ► Medicare Parts A 和 B

- 您必須具備 Parts A 和 B，才可以加入一項 Medicare Advantage Plan。
- Parts A 包括醫療院所護理。一般領取社會安全金 (Social Security) 的人士可以免費享用 Part A。
- Part B 包括其他醫療護理，如醫生護理和化驗室檢驗。您每月支付的 Part B 保費會直接從您的社會安全金中扣除。

## ► Medicare Part D 處方藥物福利

- 如果您使用一項 Medicare Advantage，您必須通過您的保健計劃獲得 Part D 處方藥物福利。
- 在您購買處方藥物福利前，請先詢問其價格，因為有些定價規則會很複雜。

## ► 如何加入、更換或取消一項 Medicare Advantage 保健計劃

- 在做更改的決定之前，請您先致電 **HICAP**，**1-800-434-0222** **華語**。
- 您可以在首次加入 Medicare 時選擇一項保健計劃。之後，您還可以加入、更換或取消這項計劃。以下是更換保健計劃的日期與條件：
  - 每年的11月15日至12月31日。
  - 每年的1月1日至3月31日。但是，您在此期間不能加入或取消您的 Part D 處方藥物福利。
  - 如果您的保健計劃結束、您搬出這個地區，或其他原因。
- 要轉回到您原來的 Original Medicare，請致電 **1-800-MEDICARE** **華語** 詢問有關購買一項 Medigap 保險和 Part D 處方藥物保健計劃的資訊。Medigap 保險幫助支付您的 Original Medicare 所不包括的費用和服務項目。在新的保健計劃生效之前，請不要取消您原來的保健計劃。

## 如果您的 Medicare 有問題

- 請盡量先找您的醫生商談。
- 如果您的保健計劃拒絕、延遲或中斷您的治療，您可以向他們提出上訴。您的保健計劃必須在7個工作日之內給您答復。如果您提出緊急或加急上訴，他們必須在3個工作日之內給您答復。
- 要尋求援助，請致電 **HICAP** **1-800-434-0222** **華語**。您也可以上網 **www.opa.ca.gov** 查看“如何使用您的保健計劃”欄目下的“問題與投訴”。
- 如果您的醫療院所護理、居家醫療護理、療養院護理或復健醫療護理過早結束，請致電 **Lumetra**，**1-800-841-1602** **華語**。
- 如果您的保健計劃不包括您所需的藥物，您或您的醫生可以致電保健計劃要求他們包括這種藥物。如果您的醫生提出緊急或加急審查的要求，保健計劃必須在24小時之內給您答復。如果您的審查不屬緊急，保健計劃可以在72小時之內給您答復。

# 您的主診醫生

在大部分保健計劃中，您都必須有一位主診醫生。這位醫生又稱為您的PCP。您的主診醫生主管您所有的醫療護理，並為您轉診所需的其他醫療服務。



© Digital Vision/Getty Images

華先生更換他的HMO保健計劃時需要重新選擇一位主診醫生。“我向我的保健計劃索取了一份醫生名單，然後聯絡了名單上的幾位醫生。我找了一位在心臟病醫療護理方面較有經驗的醫生。我預約了一個新病人會診。這位醫生聽我講話時很仔細，而且她解釋問題的方式讓我很容易理解。所有我就選擇了她。”

## 資源與查詢

加州醫療保健管理部援助中心  
(Department of Managed Health Care  
Help Center)

1-888-466-2219 華語

[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov)

保留醫療保健的權益資訊。(Information on  
your rights to continuity of care.)

加州醫療委員會 (Medical Board of California)

1-888-466-2219

[www.medbd.ca.gov](http://www.medbd.ca.gov)

查看醫生的就診執照和投訴記錄。(Check a  
doctor's license and history of complaints.)

醫生名單 (Provider Directory)

這是一個保健計劃醫療網內的所有醫生和其他醫療服務提供者的名單。請向您的保健計劃索取一份醫生名單，或查看保健計劃的網站。請詳閱第54頁。(A Provider Directory lists all the doctors and other providers in a plan's network. Ask your plan for a Provider Directory, or look on your plan's website. See page 54.)

## 問與答

**問** 我需要選擇一位主診醫生嗎？

**答** 一般來說，是的。如果您不選擇一位主診醫生，您的保健計劃通常會替您選擇。

**問** 我可以更換我的主診醫生嗎？

**答** 是的。請致電您的保健計劃。

**問** 甚麼是醫療團體？

**答** 這是一個由主診醫生、專科醫生和其他醫療服務提供者組成的醫療團隊。在有些保健計劃中，您只能使用醫療團體之內的醫生和其他醫療服務提供者。

**問** 主診醫生可以是哪些人？

**答** 主診醫生共有四種：

- 家庭醫生為不同年齡的人提供醫療護理。(family doctors)
- 內科醫生為年滿18歲的成人提供醫療護理。(internists)
- 兒科醫生為兒童和青少年提供醫療護理。(pediatricians)
- 婦科醫生為婦女提供醫療護理。(gynecologists)

## 提示

### ▶ 選擇一位主診醫生

請致電您的保健計劃索取一份醫生名單。您可以要求會說中文的醫生。在您選擇一位醫生之前，請先詢問下列問題：

- 這個醫生是否還接收新的病人？
- 這個醫生有過甚麼樣的醫療培訓？
- 這個醫生對於您的健康狀況或您關注的健康問題是否有經驗？
- 這個醫生使用哪些醫療院所？
- 預約會診通常需要多長時間？
- 是否可以預約到晚間或週末的會診？

您可以從“選擇一位醫生”網頁下載並打印清單。請上網：

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  華語。

### 保留您現在的醫生

如果您更換保健計劃或您的醫生離開您的保健計劃，在某些情況下，您仍然可以在有限時間內繼續保留您現在的醫生。例如，您已被安排做手術或接受醫療程序、您有嚴重醫療狀況，或您已懷孕至少有3個月。這稱為延續護理 (continuity of care)。請致電您的保健計劃詢問更多有關資訊。



© Jose Luis Pelaez, Inc./Blend Images/Getty Images

### 充分利用每一次會診

大多數醫生會診都很短暫。您要充分利用每一分鐘。您可以從“充分利用每一次會診”網頁下載並打印清單。請上網：[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  華語。

#### 會診時要帶的東西

- 我的保健計劃會員卡和有照片的身份證明。
- 列出所有我的疑問和我關注的話題。
- 列出我服用的所有藥物及其劑量
- 請他人陪同，幫助我聆聽醫囑、提出問題和做筆記。
- 其他：

#### 會診時

- 與醫生討論我的疑問和我關注的話題。
- 要求醫生寫下我的治療和診斷。
- 詢問我應該接受的防疫注射、定時檢驗和篩檢。
- 查看我服用的所有藥物。
- 索取我的檢驗報告副本。
- 其他：

#### 我所需的跟進醫療護理：

- 如果轉診需要被批准，批准時間有多長？他們將如何通知我？
- 醫療檢驗單
- 新的處方
- 轉診的醫生姓名和聯絡電話
- 跟進醫療護理會診
- 其他：

# 轉診與事先批准

在HMO保健計劃中，當您需要醫療護理或其他醫療服務時，您必須要有主診醫生的轉診。通常情況下，您的保健計劃或您醫生的醫療團體必須事先批准這個轉診。如果您使用的是PPO保健計劃，您不需要事先批准就可以看專科和使用其他醫療服務提供者。

劉琳的腳痛病導致她不能正常地跑步，到後來連走一條街也會腳疼。“我的主診醫生最終說服了我的保健計劃，批准我的專科轉診。我去一位腳科醫生處看病，他教我做足底復健練習。現在我又可以跑步了。”



© Joe Patrone/Getty Images

## 資源與查詢

### 聯絡您的保健計劃

(Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。(See page 54.)

## 問與答

**問** 如果我病情嚴重，想要看專科，我需要轉診嗎？

**答** 是的。如果您沒有立即生命危險，您需要轉診和事先批准。請向您的主診醫生要求加急轉診。您的保健計劃必須在3個工作日之內作出決定。

**問** 我每一次都需要轉診嗎？

**答** 不是。婦女可以不通過轉診就看她們保健計劃醫療網之內的婦科醫生。如果她們是孕婦，她們可以不通過轉診就看產科醫生。詢問您的醫生或保健計劃有哪些專科是不需要轉診或事先批准的。

**問** 我如何知道自己是否需要事先批准？

**答** 請詢問您的醫生或致電您的保健計劃。通常情況下，大多數轉診都需要經過事先批准。當然，每一個保健計劃還是會有不同的規定。

## 提示

### ▶ 獲得轉診

- 通常情況下，您需要轉診才可以看專科或使用其他醫療服務提供者，例如看物理治療師。
- 要獲得大多數醫療檢驗，您也需要轉診。
- 您的主診醫生會為您寫轉診單。
- 您的主診醫生會把轉診單交給您，或直接傳真給專科醫生。

### 獲得事先批准

- 通常情況下，您需要事先批准才可以看專科或使用其他醫療服務提供者。
- 您的醫療團體或保健計劃會給您事先批准。
- 您的主診醫生需要申請轉診的事先批准。她必須說明您有甚麼醫療上的需要獲得某一項護理。
- 事先批准大約需要5個工作日。如果您的問題緊急，則需要3個工作日。
- 您會收到一封信說明您的轉診是否被批准。
- 有時保健計劃會要求您的主診醫生提供更多資訊，他們才可以作出決定。

### 如果轉診被拒絕

- 請先聯絡您的醫生。他也許可以提供更多資訊，證明您有轉診的需求。
- 您可以向您的保健計劃提出投訴。請參閱第50至51頁。
- 如果您的保健計劃說您因為沒有醫療上的必要而不能獲得轉診，您可能符合資格申請一項獨立醫療審查(IMR)。在獨立醫療審查中，獨立的醫生們將審查您的個案。您的保健計劃必須遵從他們的決定。請參閱第53頁。



© Monica Rodriguez/Digital Vision/Getty Images

### 長期轉診

貝先生需要物理治療師的長期護理。他要求了一項長期轉診。有了長期轉診，您看同一個專科時不必每次都通過主診醫生的轉診。一般來說，長期轉診必須要有您的醫療團體或保健計劃的批准。

# 選擇治療

大部分治療方法都有利有弊。要作出最好的選擇，您應當多提一些問題，並清楚瞭解您的病情和治療，然後與您的醫生一起合作決定治療方案。



當醫生發現安女士的腦部長有一個小的動脈瘤時，她必須做出治療決定。醫生向她解釋了幾種治療選擇。她自己做了這方面的調查研究之後才決定選擇一種治療。“所有的治療方法都有利有弊，因為我的積極參與，我對自己的選擇更有信心。”

## 資源與查詢

### 美國癌症協會—加州華人分會

(American Cancer Society California Chinese Unit)

1-800-422-6237 華語

[www.acs-nccu.org](http://www.acs-nccu.org) 華語

癌症預防與治療資訊。

(Information on cancer prevention and treatments.)

### 華人社區健康資源中心

(Chinese Community Health Resource Center)

[www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org) 華語

網站提供有關多種健康問題的資訊，並提供繁體中文、簡體中文和英文網頁版本。(This website has information on many health issues. The entire website is in traditional and simplified Chinese, and in English.)

### 臨床實驗 (Clinical Trials)

[www.clinicaltrials.gov](http://www.clinicaltrials.gov)

最新臨床實驗資訊。(Information on current clinical trials.)

### 國家醫療網 (Medline Plus)

1-888-346-3656

[www.medlineplus.gov](http://www.medlineplus.gov) 華語

有關許多健康主題的中文資訊。上網查詢時請點擊網頁左下方的“Multiple Languages”。(Information in Chinese on many health topics. Click on “Multiple Languages” at the bottom on the left.)

## 問與答

**問** 我的專科醫生建議我做化療。我可以征求一下第二個醫生的意見嗎？

**答** 可以。您有權向第二個醫生征求有關您的診斷或治療方案的不同意見。請向您的醫生或保健計劃要求一項專科轉診。

**問** 如果醫生向我推薦了一種治療，而保健計劃說他們不會為此支付費用，怎麼辦？

**答** 您可以向您的保健計劃或州政府提出投訴。請參閱第50至51頁。如果您的問題緊急，請參閱第52至53頁。

**問** 甚麼是臨床實驗？

**答** 臨床實驗是一種醫療學術研究，它們測試新的藥物和治療方法是否有效和安全。如果您參與一項醫療研究，您也許能獲得一般情況下得不到的新的治療。請向您的醫生詢問有關臨床實驗的資訊。或上網查詢 [www.clinicaltrials.gov](http://www.clinicaltrials.gov)。

## 提示

### ▶ 在您同意接受治療之前

- 您通常必須簽署一份同意書，同意接受一項治療。
- 請在簽字之前務必清楚瞭解您的治療程序和治療原因。
- 您可以要求翻譯成中文的、大字體的或錄成磁帶的同意書。
- 請多花一些時間考慮成熟。最好不要在您精神緊張或疲憊的時候作重要的決定。
- 如果您不能確定，可以征求第二位醫生的意見。請要求您的醫生給您另外轉診一位專科醫生。
- 您有權拒絕接受一項治療。

#### 向您的醫生詢問以下問題

- 有哪些可能的治療方法？
- 哪些治療更可能對我有幫助？
- 哪些治療可能對我不太有幫助？
- 我如何知道某一種治療是否有效？
- 每一種治療的風險和益處是甚麼？
- 每一種治療的副作用是甚麼？  
是否可以治療或避免這些副作用？
- 每一種治療的療程是多久？
- 我每一次療程後需要多久才能康復？
- 我將為每一次治療支付多少花費？

### 更多瞭解您的治療

- 您可以去您當地的圖書館或醫學院和醫院的圖書館找參考資料。
- 請向您的醫生索取一份有關您的治療的資訊小冊子。
- 您還可以上網查詢。以下網站提供許多中文醫學資訊：  
[www.medlineplus.org](http://www.medlineplus.org) **華語**  
或 [www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org)  
**華語**。

# 翻譯服務

如果您的母語是中文，您的保健計劃通常必須為您提供翻譯服務。當您需要向醫生解釋您的病情，或者需要從醫生處瞭解您的健康狀況和治療選擇，以及需要看懂重要的書面資訊時，您都有權獲得翻譯服務。

羅女士要求她的保健計劃、藥房和主診醫生都記錄下她有翻譯服務的需求。“這樣，當我去藥房時他們會直接給我中文的服藥指示。我會講一點英文，但是談及到我家人的健康問題時，我覺得最好還是講中文。”



© FotoAsia Pre Ltd.

## 資源與查詢

### 健康消費者聯盟

(Health Consumer Alliance)

[www.healthconsumer.org/  
searchbrochures.php](http://www.healthconsumer.org/searchbrochures.php) 

有關加州低費用醫療護理的多語種實況資訊表。

(Fact sheets on low-cost health care in California, in many languages.)

### 保護病人權益辦公室

(Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 

比較不同HMO提供的翻譯服務。

(Compare HMOs' language services.)

## 問與答

**問** 如果我醫生的診所不愿為我提供翻譯員，怎麼辦？

**答** 您應當致電您的保健計劃並向他們解釋您的情況。如果他們不能為您解決問題，您可以提出投訴。請參閱第50至51頁。

**問** 我有權獲得翻譯服務嗎？

**答** Medi-Cal或Medicare保健計劃必須提供其會員使用的大部分語言的翻譯服務。新的加州法律規定從2009年開始，所有其他保健計劃也必須提供翻譯服務。

**問** 我可以讓我已成年的女兒為我當翻譯嗎？

**答** 可以，但是您沒有必要這樣做。您的家人和朋友不具備翻譯醫學術語和醫學資訊的專業培訓。而且您也許不希望他們聽到您個人健康問題的隱私。

## 提示

### ▶ 詢問您的保健計劃提供哪些翻譯服務

- 請致電您的保健計劃。您的會員卡上面印有他們的電話號碼。請詢問他們會提供哪些翻譯服務。有些保健計劃提供許多這方面的服務。
- 要比較不同加州保健計劃的翻譯服務，請上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語**。
- 請向您的保健計劃索取一份會說中文的醫生名單，或在您看病時要求一位醫療翻譯員。
- 請尋找一位會說中文的診所工作人員，他們可以幫您預約會診和尋找其他醫療服務提供者。
- 當您需要重要醫療文件時，請索取翻成中文的版本。

### ▶ 使用醫療翻譯員

- 當您預約會診時，請說明您將需要一位翻譯員，以便診所為您做事先安排。
- 請詢問您是否可以事先和翻譯員認識一下。
- 翻譯員可以當場為您翻譯，也可以通過電話或電視熒幕為您翻譯。



© Kathy Sloane

杰先生是一位失聰人士，他用手語和別人交流。他要求醫生為他安排了一位手語翻譯員。

### 當您需要重要醫療文件時，請索取翻成中文的版本，例如：

文件	例子
您需要簽名的同意書或其他表格	同意書上會解釋一種治療方法或醫療程序(如動手術或X光攝影)。這是您必須簽名的醫療文件。每次遇到需要您簽名的文件時，請記得索取翻成中文的版本。
治療決定	這個文件會告訴您如何做手術前的準備，或在驗血前如何禁食。
有關您藥物的資訊	這個文件告訴您有關安全服藥的重要資訊，如藥物副作用或您要注意的危險症狀，以及服藥時應避免的其他食物和藥物。

# 殘障服務

如果您有殘障，您的保健計劃必須為您排除大部分阻礙您獲得所需醫療護理的設施障礙或語言交流障礙。在您尋找醫生時，請確保他瞭解您有殘障問題，並能幫您找到所需的服務。



© Kathy Sloane

簡小姐需要一張適合坐輪椅的人使用的醫療檢查床。“我的保健計劃幫我找到了一位醫生，他的診所備有一張可以升降的檢查床，這有便於我上下檢查床。”

## 資源與查詢

### AT網絡 (AT Network)

1-800-390-2699 華語

[www.atnet.org](http://www.atnet.org)

殘障輔助器材與技術的資訊。

(Information on equipment and assistive technology for people with disabilities.)

### 加州自立生活中心基金會

(California Foundation for Independent Living Centers)

[www.cfild.org](http://www.cfild.org)

殘障人士服務資源，請參閱第61頁的地區資源。(Resources for people with disabilities. Also see page 61 for local resources.)

### 殘障權益倡導 (Disability Rights Advocates)

[www.dralegal.org/publications/know\\_your\\_rights.php](http://www.dralegal.org/publications/know_your_rights.php) 華語

殘障人士醫療護理權益指南。(A guide to the health care rights of people with disabilities.)

## 問與答

**問** 我被轉診到一位專科醫生處，但是我無法進入他的診所。我該怎樣做？

**答** 您的保健計劃必須為您找到一位醫生，其診所備有殘障通道。即使這位專科醫生不屬於醫療網之內，您的保健計劃也必須支付其會診費用。請致電聯絡您的保健計劃，並明確地告訴他們您的殘障所需。

**問** 如果我是失聰人士呢？

**答** 您有權獲得手語翻譯服務。請在預約會診時就要求一位翻譯員。請盡量不要依靠看人的嘴型辨認其說話內容。即使您在這方面很有經驗，也未免會在辨認醫療術語時出錯。

**問** 如果我無法獲得所需的醫療護理，怎麼辦？

**答** 如果您的保健計劃拒絕為您找到具備殘障服務的醫療服務提供者，或不肯支付其費用，您可以提出投訴。請參閱第50至51頁。

## 提示

### ► 瞭解您的權益

如果您有殘障問題，美國聯邦殘障法案(ADA)保護您的以下權益：

- 醫療服務提供者診所或醫療場所應當提供具備殘障服務的醫療器材。例如，您有權使用便於殘障人士使用的磅秤、檢查床以及醫療診斷器材，包括乳房X光攝影器和MRI機器。
- 醫療服務提供者應排除大部分不便於您使用醫療護理服務的設施障礙。
- 如有需要，為您提供額外會診時間。
- 提供便於失明、失聰或弱視人士使用的醫療資訊。
- 允許您帶導盲犬進入醫療檢查室。

### 當您獲得保健計劃時

- 如果您通過工作獲得保健，保健計劃不可以拒絕接收您或者要求您支付更高的費用。
- 如果您有或曾經有一些醫療健康狀況，您可能不容易找到願意接收您的個人保健計劃。請參閱第12至13頁。
- 在您加入一項保健計劃前，請先詢問有關獲得醫療器材的規定，並詢問他們是否有這方面的支付額上限。請參閱第33頁。

### 我所需的援助

如果您有任何阻礙您行動或語言交流的障礙，請在下欄選出您需要的殘障援助。請事先告訴醫生您的殘障所需，並要求醫生在您的醫療記錄檔案中保存一份您的殘障援助需求副本。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  下載並打印“語言交流援助”和“殘障通道服務”清單。

#### 語言交流援助

- 我看病時雖然會有人陪同，但是請直接與我對話。
- 請在談話時使用日常用語，並在語句之間稍微停頓。
- 請在說話時面對著我。
- 說話時請大聲一點，這樣我才能聽到。
- 請盡量用圖片、模型或示范的方式向我解釋問題。
- 我需要額外的時間回答問題和提出問題。
- 我做筆記有困難，我需要錄音我們的談話。
- 我需要一位手語翻譯員。
- 我需要他人幫我閱讀或填寫醫療表格和指示。

#### 殘障通道服務

- 我需要殘障通道進入您的大樓和診所。
- 我需要殘障設備公車車站或殘障停車位。從公車車站或殘障停車位到診所需要有殘障通道。
- 我需要一個有殘障設備的衛生間。
- 我需要一個可升降的醫療檢查床。
- 我需要他人幫助我上、下醫療檢查床。
- 我使用導盲犬，請事先提醒害怕狗或對狗過敏的人士。
- 我對以下物品有危及生命或危及健康的過敏反應：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# 您的醫療福利

所有的HMO和部分PPO保健計劃必須包括下一頁上列出的基本醫療福利，但是可能不會包括如處方藥物之類的其他福利。您最好向您的保健計劃索取一份計劃福利和費用概覽 (summary of your benefits and costs)。這份資訊還說明您獲得醫療福利的限制。

王明說，“我們的兒子需要動眼科手術，我們就向保健計劃詢問他們包括的醫療福利資訊。他們寄給我們一份計劃的福利和費用概覽，還有一本計劃手冊，稱為醫療福利指南 (Evidence of Coverage or EOC)。這些資料給我們提供了許多具體資訊。”



© PhotoAlto/James Hardy/Getty Images

## 資源與查詢

### 聯絡您的保健計劃

(Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。(See page 54.)

### 保護病人權益辦公室

(Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 

對多項HMO保健計劃醫療福利和服務的品質等級評定。(Ratings on the quality of benefits and services in many HMOs.)

## 問與答

**問** 我的保健計劃包括許多醫療福利。我真的可以使用它們嗎？

**答** 是的。您可以使用任何您在醫療上有需求的醫療護理。如果您和您的醫生或保健計劃對您所需的醫療護理有不同的看法，請參閱第48至53頁。

**問** 我換了工作之後仍然擁有同樣的保健計劃，但是我的費用和某些醫療福利不一樣了，為甚麼？

**答** 您的福利組合 (benefits package) 是您保健計劃所包括的所有醫療福利。同一個保險公司可以提供不同種類和不同價格的福利組合。例如，有的醫療福利組合包括處方藥物，而其他的福利組合則不包括。您的自付額也會不同。

## 提示

### ► 瞭解您的基本醫療福利

所有的保健計劃都必須包括以下醫療福利。但是不同的保健計劃對此有不同的費用和醫療福利限制。

- 醫生服務
- 您在醫院過夜時的醫療院所護理 (住院醫療護理—inpatient care)
- 門診服務 (outpatient services)，如小手術 (minor surgery)
- 化驗室檢驗，如驗血、懷孕檢驗和性傳染病檢驗
- 診斷性服務，如X光攝影和乳房X光攝影
- 預防性醫療護理，如疫苗接種和定期體檢
- 對嚴重心理健康問題的醫療護理 (mental health care)
- 急診和緊迫醫療護理 (emergency and urgent care)
- 物理治療、職業治療和言語治療 (physical therapy, occupational therapy and speech therapy)
- 糖尿病患者的居家醫療護理用品
- 出院後有限的居家醫療護理或療養院護理
- 為臨終病人提供的安寧醫療護理

### ► 可選性醫療福利

有些保健計劃也包括以下醫療福利：

- 處方藥物
- 醫療器材，如輪椅和氧氣瓶
- 眼鏡
- 助聽器
- 牙科醫療護理
- 不孕症治療

### 客戶服務

大多數保健計劃提供以下服務：

- 會員/客戶服務熱線
- 24小時護士建議熱線
- 健康教育課程
- 翻譯服務

### 醫療福利和服務的品質比較

OPA每年出版一份保健計劃報告，稱為品質報告卡。要索取報告卡，請致電 **1-888-466-2219** **華語**，或上網 **www.opa.ca.gov** **華語**。您也可以使用這個報告做以下比較：

- 比較不同保健計劃的服務，如客戶服務和翻譯服務
- 比較會員如何評定他們的保健計劃
- 比較對糖尿病、哮喘和其他醫療狀況的醫療護理品質

# 預防性醫療護理

預防性醫療護理包括檢查、定期體檢和檢驗。您的醫生可以通過這些醫療護理幫助您預防或及早發現健康問題。向您的保健計劃索取一份他們建議的預防性醫療護理時間表，然後與您的醫生討論這個時間表。



© Tom Grill/Corbis

小貝的母親與她的兒科醫生一起幫助孩子預防慢性疾病。“我的家庭有糖尿病遺傳，而且家中有很多人都是體重超重。所以我與小貝的醫生討論如何減小孩子患病的風險。醫生定期測量她的體重，而且幫助我為孩子選擇健康的飲食。”

## 資源與查詢

### 華人社區健康資源中心

(Chinese Community Health Resource Center)

[www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org) 華語

網站提供有關多種健康問題的資訊，並提供繁體中文、簡體中文和英文網頁版本。

(This website has information on many health issues. The entire website is in traditional and simplified Chinese, and in English.)

### 保護病人權益辦公室

(Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

對多項HMO保健計劃醫療福利和服務的品質等級評定。(Information on prenatal health care.)

## 問與答

**問** 我的保健計劃寄來了我的化驗室檢驗報告，可是我看不懂，怎麼辦？

**答** 請致電您的醫生。您也可以上網瞭解如何閱讀檢驗報告 [www.labtestsonline.org](http://www.labtestsonline.org)。

**問** 我只有28歲。我真的也需要定期體檢和常規檢驗嗎？

**答** 是的。年輕的成人也需要定期體檢和檢驗。請致電您的醫生詢問預防性醫療護理的時間表。

## 提示

### ▶ 體格檢查和常規檢驗

- 您所需的體格檢查和檢驗取決於您的年齡、性別、家庭健康歷史和您本人的健康狀況。
- 如果您有某一種疾病或健康問題的高風險傾向，醫生會建議您盡早開始頻繁的篩檢測試。
- 請聯絡您的醫生，並與他商討出一個適合於您的檢查時間表。

### ▶ 您的健康歷史

請告訴您的醫生：

- 您曾有過的疾病、治療和手術。
- 所有您服用的藥物、維他命、中草藥和非處方藥物。
- 您平時的飲食和運動量。
- 您的家人曾有過的健康問題。



### 預防性醫療護理

請上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

打印以下清單：

- 產前醫療護理
- 兒童醫療護理
- 18至34歲男性醫療護理
- 35至50歲男性醫療護理
- 18至34歲女性醫療護理
- 35至50歲女性醫療護理
- 50歲以上成人醫療護理
- 我的健康歷史

### 預防性醫療護理：常見問題

請選擇您要與醫生商討的問題。

- |                                     |                                  |  |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 定期體格檢查     | <input type="checkbox"/> 幫助您戒酒   | <input type="checkbox"/> 抑郁              |
| <input type="checkbox"/> 注射和疫苗接種    | <input type="checkbox"/> 幫助您戒煙   | <input type="checkbox"/> 緊張、精神壓力或憤怒      |
| <input type="checkbox"/> 血壓         | <input type="checkbox"/> 控制體重    | <input type="checkbox"/> 與您的孩子溝通或管教孩子有問題 |
| <input type="checkbox"/> 血糖         | <input type="checkbox"/> 飲食      | <input type="checkbox"/> 與您的配偶或伴侶溝通有問題   |
| <input type="checkbox"/> 膽固醇篩檢      | <input type="checkbox"/> 缺乏運動    | <input type="checkbox"/> 家庭暴力            |
| <input type="checkbox"/> 癌症篩檢       | <input type="checkbox"/> 運動導致的受傷 | <input type="checkbox"/> 其他：             |
| <input type="checkbox"/> 眼科護理和青光眼篩檢 | <input type="checkbox"/> 骨質疏松    |  |
| <input type="checkbox"/> 避孕         | <input type="checkbox"/> 性健康     |  |

# 藥物、醫療用品和器材

處方藥物和大多數醫療用品和器材都屬可選性醫療福利。這表示有的保健計劃會不包括這些福利。但是，所有保健計劃都必須包括糖尿病醫療用品和兒童哮喘醫療用品。

小娜的父親教她如何測量她的血糖。“小娜被診斷有糖尿病後，我經過查詢發現保健計劃必須包括糖尿病醫療用品，如測試條和血液葡萄糖監控器。我們的保健計劃還包括處方藥物福利，所以他們也支付小娜注射的胰島素費用。”



© Stockbyte/Getty Images

## 資源與查詢

### 華人社區健康資源中心

(Chinese Community Health Resource Center)

[www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org) 華語

網站提供有關多種健康問題的資訊，並提供繁體中文、簡體中文和英文網頁版本。

(This website has information on many health issues. The entire website is in traditional and simplified Chinese, and in English.)

### 食物與藥品管理局

(Food and Drug Administration)

1-888-463-6332

[www.fda.gov/cder/drug](http://www.fda.gov/cder/drug)

藥物資訊。

(Information on drugs.)

### 藥房資訊 (Pharmacy Checker)

[www.pharmacychecker.com](http://www.pharmacychecker.com)

比較藥物價格。

(Compare drug prices.)

## 問與答

**問** 為甚麼我的保健計劃給我非品牌藥物？

**答** 非品牌藥物比品牌藥物便宜。當一種新藥的專利作廢時，其他公司也可以生產這種藥物。它的基本成份與品牌藥物是相同的。

**問** 我的保健計劃停止提供我正服用的藥物。他們可以這樣做嗎？

**答** 是的。因為新的研究和藥物價格的變化，您的保健計劃會更改所包括的藥物。如果您的醫生能說明您需要這種藥物的理由，保健計劃也許會繼續為您提供同一種藥物。

**問** 我需要一個輪椅，我的保健計劃會為我提供這個福利嗎？

**答** 請詢問您的保健計劃包括哪些福利。即使保健計劃包括醫療器材福利，您的醫生仍需要說明為甚麼您的健康狀況需要用輪椅。他可能會轉介您到一個康復診所做評估。輪椅價格會很昂貴，您可能要極力為自己爭取一下。請參閱第48至53頁。

## 提示

### ► 如果您有處方藥物福利

- 您的保健計劃通常會有一個處方集 (formulary)。這是一個保健計劃首選藥物的清單。
- 處方集中不同藥物有不同層次的費用。非品牌藥物的自付額一般低於品牌藥物的自付額。
- 如果您需要處方集以外的藥物，您必須獲得保健計劃的事先批准，或者您可以自己支付藥費。
- 您必須在保健計劃醫療網 (plan's network) 之內的藥房領取您的處方藥物。

### ► 控制藥物費用

- 當您的醫生給您開處方時，請詢問您的保健計劃是否包括這種藥物。
- 要求醫生給您開非品牌藥物的處方，這一般比品牌藥物便宜。
- 詢問您的醫生或藥房是否為低收入人士提供折扣價格。
- 請致電您的保健計劃詢問如何郵購長期服用的處方藥物。這一般比較便宜，而且您可以一次就購買3個月的藥劑量。
- 如果您沒有處方藥物福利，請比較藥物價格。請查詢有關藥物折扣價、郵購藥物和網上藥房的資訊。您可以上網 [www.pharmacychecker.com](http://www.pharmacychecker.com) 比較藥物價格。

### 醫療用品和器材

對於如綁帶、針筒之類的醫療用品，以及如助行器、呼吸器和輪椅之類的醫療器材，每個保健計劃都有不同的福利規定。

- 請致電您的醫生或保健計劃詢問他們包括哪些福利。
- 詢問保健計劃是否有支付福利的上限額。
- 詢問您可以使用哪些醫療服務提供者或醫療器材商店。
- 保健計劃必須包括糖尿病患者的大部分居家醫療護理用品。
- 保健計劃也必須包括兒童哮喘的醫療護理用品。
- 如果保健計劃不批准醫生為您提出的醫療用品與器材的要求，您可以提出投訴。請參閱第50至51頁。

© PNC/Photodisc/Getty Images



藥物價格高低不等。如果您沒有處方藥物福利，請比較不同藥房的藥物價格。

# 藥物安全

醫療護理通常包括處方藥物。服用藥物時有副作用以及不同藥物之間起相互作用的現象很普遍。但是您和您的醫生可以共同合作來預防這些問題。



© Stockbyte/Getty Images

李莎一直患有嚴重的過敏症。她服用的第1種過敏藥讓她很口干，第2種藥又使她直想睡覺而無法工作。李莎聯絡她的醫生，醫生向她推薦了第3種藥物。“我終於找到讓我可以容忍的過敏藥了。”

## 資源與查詢

### 華人社區健康資源中心

(Chinese Community Health Resource Center)

[www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org) 華語

網站提供有關多種健康問題的資訊，並提供繁體中文、簡體中文和英文網頁版本。

(This website has information on many health issues. The entire website is in traditional and simplified Chinese, and in English.)

### Drug Digest

[www.drugdigest.org](http://www.drugdigest.org)

查看多種藥物之間起相互作用的資訊。

(Check drug interactions.)

### 食物與藥品管理局

(Food and Drug Administration)

1-888-463-6332

[www.fda.gov/cder/drug](http://www.fda.gov/cder/drug)

有關處方藥物、維他命和中草藥的資訊。

(Information on drugs, vitamins, and herbs.)

## 問與答

**問** 我如何預防藥物之間的相互作用？

**答** 請您的醫生檢查您服用的藥物之間是否有相互作用。請在同一個藥房領取處方藥物，並確保藥房通過電腦檢查您的藥物是否有相互作用。您也可以上網查詢 [www.drugdigest.org](http://www.drugdigest.org)。

**問** 我覺得我吃太多種藥。我應該怎麼辦？

**答** 請列出您服用的所有藥物給您的醫生看，並詢問醫生您是否可以停止服用其中的任何藥物。

# 提示

## ▶ 與您的醫生討論

- 告知您的醫生您服用的所有藥物，包括維他命和非處方藥。
- 向醫生解釋您對藥物的任何過敏或不良反應。
- 如果某一種藥物對您不起作用，請告訴您的醫生。
- 如果您有藥物副作用問題，請告訴您的醫生。
- 詢問如何服用一種新的藥物。
- 詢問藥物的副作用、風險和益處。
- 詢問有關不同藥物之間起相互作用的資訊。

## ▶ 當您領取處方藥物時

- 請核查藥物名稱和劑量是否正確。
- 請藥劑師給您解釋服藥指示。
- 如您正服用其他藥物，詢問是否可以安全地與新藥一起服用。
- 查看您要當心的藥物副作用。

## 按指示服藥

- 請按藥瓶上的劑量服藥。
- 除非有您醫生的指示，請不要隔開服藥頓數或將藥片切開分幾次服用。
- 請完成處方指示的整個服藥療程。
- 請扔掉過期的藥物。藥瓶商標上印有藥物有效期。
- 您可以使用藥物盒幫您記著服藥次數。

© Image Source Pink/Getty Images



### 我的藥物

請給您的醫生看以下清單，並在您的錢包內保存一份清單副本。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  打印一份“我的藥物”清單。您還可以在這個清單上列出任何讓您過敏的藥物。

藥物名稱	劑量	服藥次數
例如：Lisiprinol	10毫克	每天1片
Calcium	200毫克	每天2片,飯後服用

# 看專科醫生

專科醫生在某一個醫學領域接受過額外的專業培訓，如對心臟病或癌症的治療。要看一位HMO的專科醫生，您所需的醫療護理必須是您的主診醫生無法提供的。同時，您必須有您主診醫生的專科轉診，而這項轉診也可能需要醫療團體或保健計劃的批准。

莫女士在一次事故中腳腕受傷，現在行動很不方便。“我的主診醫生為我轉診了一位骨科醫生，也就是骨科專家。他給我做了病情評估，並建議我接受6次物理治療。在預約物理治療會診前，我先詢問了治療費用以及我是否需要保健計劃的事先批准。”



© Andersen Ross/Digital Vision/Getty Images

## 資源與查詢

**美國醫療專科委員會**  
(American Board of Medical  
Specialties)

1-866-275-2267

[www.abms.org](http://www.abms.org)

瞭解各種專科資訊，查詢某一位  
專科醫生是否經過委員會認證。

(Learn about different specialties  
and find out if a specialist is  
board certified.)

**聯絡您的保健計劃**

(Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。(See page 54.)

## 問與答

**問** 我的醫生為我轉診了一位轉科醫生，可是我預約會診要等6個月。我該怎樣做？

**答** 您可以要求您的醫生幫您預約會診，或換一位專科醫生。如果這些辦法還是不能解決問題，您可以向您的保健計劃提出投訴。請參閱第50至51頁。

**問** 如果我無法獲得我想要的轉診，怎麼辦？

**答** 如果您提出要求但無法獲得轉診，您的醫生或保健計劃應該向您解釋原因。如果您不同意他們的看法，您可以向您的保健計劃提出投訴。請參閱第50至51頁。

**問** 我有嚴重的過敏症。我可以長期到一位過敏專科醫生處看病嗎？

**答** 請向您的醫生要求一項過敏專科的長期轉診。有了長期轉診，您在看同一位專科醫生時不必每次都通過主診醫生的轉診。請參閱第21頁。

## 提示

### ▶ 如何獲得專科醫療護理

- 要求您的主診醫生給您提供專科轉診。
- 在HMO保健計劃中，專科醫生必須是HMO醫療網之內的醫生，他通常也屬於您主診醫生的醫療團體。
- 您的醫療團體或保健計劃可能需要事先批准您的轉診。請參閱第20至21頁。
- 如果您無法在HMO醫療網內找到您所需的專科醫生，或您預約會診等待的時間太長，您可以要求轉診到HMO醫療網以外的專科醫生。但是，您要有保健計劃的事先批准。
- 在PPO保健計劃中，您多付一些費用就可以看醫療網以外的專科醫生。

### ▶ 尋找一位專科醫生

- 要求您的主診醫生向您推薦一位專科醫生。
- 查看您保健計劃的醫生名單或瀏覽保健計劃的網站。
- 如果您所需的治療或醫療程序有風險，請尋找在這方面有經驗的專科醫生。
- 目前有100多種不同的醫療專科。您可以上網 [www.abms.org](http://www.abms.org) 瞭解各種專科資訊，並查詢某一位專科醫生的專業培訓和委員會認證情況。



通常情況下，專科醫生會要求您接受X光攝影或其他檢驗，並評估您的檢驗報告，然後向您的主診醫生匯報您的病情。

### 充分利用您的專科醫療護理

- 看專科之前，向您的主診醫生瞭解有關專科會診的資訊。
- 請確保您的主診醫生獲得一份專科醫生的醫療報告副本。
- 請確保您所有的醫生及其他醫療服務提供者瞭解您服用的所有藥物。
- 請不要忘記繼續去您的主診醫生處接受您的常規醫療護理。

# 如果您有慢性健康狀況

慢性健康狀況指的是可以控制但是一般無法治愈的健康問題。糖尿病、關節炎、高血壓和心臟病都是較常見的慢性健康狀況。您和您的醫生可以制定一個方案來控制您的病情。只有遵循這個方案，才是幫您保持健康和控制病情的最好辦法。



費先生有心臟病和高血壓。“我和我的醫生共同制定了一個治療方案。我服用2種藥物，並盡量保持低鹽度的飲食。我還堅持每天走路健身大約30分鐘。要完全做到治療方案的要求很不容易，但是我的血壓的確有所下降。所以我更要堅持下去。”

## 資源與查詢

美國慢性疼痛協會 (American Chronic Pain Association)  
[www.theacpa.org](http://www.theacpa.org)

美國糖尿病協會 (American Diabetes Association)  
[www.diabetes.org/uedocuments/chinesemtl.pdf](http://www.diabetes.org/uedocuments/chinesemtl.pdf) 華語

美國心臟協會 (American Heart Association)  
 1-800-242-8721 華語 [www.americanheart.org](http://www.americanheart.org) 華語

美國肺臟協會 (American Lung Association)  
 1-800-548-8252 華語 [www.lungusa.org](http://www.lungusa.org)

加州艾滋病熱線 (California AIDS Hotline)  
 1-800-367-2437 [www.aidshotline.org](http://www.aidshotline.org)

華人社區健康資源中心  
 (Chinese Community Health Resource Center)  
[www.cchrhealth.org](http://www.cchrhealth.org) 華語

保護病人權益辦公室 (Office of the Patient Advocate—OPA)  
[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

比較HMO慢性健康狀況醫療照護的品質。  
 (Compare HMO's quality of care for chronic conditions.)

## 問與答

**問** 我的慢性健康狀況是永遠都不能治愈的。我的保健計劃仍然會包括我的治療嗎？

**答** 是的。您的保健計劃必須包括您所需的治療來穩定病情或防止病情惡化。

**問** 我有糖尿病。我的醫生要求我減輕體重和每天運動。這對我來說是很大的改變，我如何才能做到？

**答** 有了他人的幫助，您就會更容易做到。請向家人和朋友尋求援助。您還可以詢問保健計劃是否提供健康教育課程。請參閱左欄列出的組織，並查閱您的電話簿，看是否有這些組織在您當地的分部。它們大多有互助組和其他可以幫助您的訣竅。

## ▶ 瞭解對您慢性健康狀況的醫療護理

- 請聯絡您的保健計劃，詢問有哪些服務與教育課程針對類似您的慢性健康狀況病人。
- 請瀏覽 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語**。網頁上的品質報告卡可以告訴您加州HMO對多項慢性狀況的醫療護理服務是否達到全國標準。
- 品質報告卡還可以告訴您醫療服務達到這些標準的重要性。您可以在與醫生談論您的醫療護理時提及這些資訊。
- 更多有關選擇治療的資訊，請參閱第22頁。

## ▶ 與您的醫生合作

- 請和醫生討論您的治療方案。這個方案應該包括防止您病情惡化的醫療護理和改善您病情的治療。這個計劃還應當是您力所能及，可以做到的。
- 詢問醫生誰是您治療團隊的成員，以及您將何時與他們會面。
- 如果您的症狀有變化、您的治療方案好像不起作用，或者您無法遵循您的治療方案，請告知您的醫生。



© Stephen Derr/Photodisc/Getty Images

郭女士的女兒有哮喘病。她利用 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語** 網站上提供的品質報告卡比較不同的兒童哮喘醫療護理服務。“最好的HMO會確保患有哮喘的兒童獲得正確的藥物。我為我的女兒找到了最符合她所需的HMO。”

### 養成新的生活習慣

您的醫生可能會要求您改變飲食、運動和其他生活習慣。養成新的生活習慣也許很難，但是您可以從小的事情做起。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語** 打印一份“養成新的生活習慣”清單。

新的生活習慣	無法改變舊習慣的原因	我可以嘗試的小訣竅
例如： 按時吃藥。	我總是忘記吃藥。	用鬧鐘提醒我吃藥的時間。 把藥片放在早餐麥片的旁邊。
例如： 少吃油膩的食物。	我通常在飯店吃午餐。	在飯店點低脂肪的食物， 如去皮的雞或者不上調料的色拉。

# 急診與緊迫醫療護理

如果遇到緊急情況，請致電**9-1-1** **華語** 或直接去就近的急診室。  
大多數保健計劃包括世界各地的急診和緊迫醫療護理。



© John Giustina/Photodisc/Getty Images

阿嵐跌倒時手臂受了傷。“那天是星期六。我致電我的醫生診所，但是只聽到留言電話。我不願意等著醫生給我打回電。當時我的手臂疼得很厲害，而且我確定手臂已經骨折，所以我直接去了急診室。他們給我照了X光攝影和綁上綁帶。幾天之後我去我自己的醫生處復查，以確保我的傷勢沒有問題。”

## 資源與查詢

### 9-1-1 **華語**

在緊急情況下請致電9-1-1。請告訴接線員您的姓名和所在地點。沒有接線員的要求，請不要掛線。

(Call 9-1-1 in an emergency. Say your name and where you are. Do not hang up until the operator tells you to.)

### 聯絡您的保健計劃

(Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。(See page 54.)

### 中毒急救熱線 (Poison Action Line)

**1-800-222-1222** **華語**

**www.calpoison.org** **華語**

中毒受害者急救援助。

(Emergency help for victims of poisoning.)

## 問與答

**問** 甚麼是急診醫療護理？

**答** 如果您有原因認為您必須立即接受醫療護理，否則您的健康將有嚴重危險，您就需要急診醫療護理。急診包括受重傷、劇痛、急病、病情突然惡化和臨產。

**問** 甚麼是緊迫醫療護理？

**答** 緊迫醫療護理是指您需要盡快的醫療護理(通常在24小時之內)。您耳朵疼或扭傷時可能需要緊迫護理。這類病情需要盡快的醫療護理，但是不至於讓您的健康有嚴重危險。

**問** 如果我在急診的情況下去了一個我的保健計劃醫療網以外的醫院，會怎麼樣？

**答** 您的保健計劃應該包括世界各地的急診醫療護理。您應當在24小時之內或盡早致電您的保健計劃。一旦您的情況穩定，您可能會被轉到保健計劃醫療網之內的醫院。

# 提示

## ▶ 急診時該怎樣做

- 如果您有急診，而且無法安全地駕車或讓他人開車送您去急診室，請致電**9-1-1** **華語**。
- 您可以直接去就近的急診室，這不一定要是您保健計劃醫療網之內的醫院。
- 請盡量帶上您的保健計劃會員卡。
- 如果您不確定自己是否需要急診，而且情況不是最緊急，請致電您的醫生或保健計劃。

## ▶ 如何獲得緊迫醫療護理

- 如果您的保健計劃提供緊迫醫療護理診所，請致電聯絡或直接去他們的診所。
- 如果您不知道該如何做，請致電您的主診醫生或保健計劃詢問。

## ▶ 如果您在旅行中

- 保健計劃一般會包括世界各地的急診和緊迫醫療護理。
- 如果您有急診，請致電**9-1-1** **華語** 或直接去就近的急診室。
- 如果您需要緊迫醫療護理，請致電您的醫生或保健計劃。如果您無法打電話，請直接去就近的診所或緊迫醫療護理中心。
- 請帶上您的保健計劃會員卡。
- 如果您需要跟進醫療護理，請致電您的醫生。如果沒有事先批准，您的保健計劃不會支付您的跟進醫療護理費用。

## 急救車服務

您的保健計劃會支付您在急診情況下使用的急救車服務費用。或者，當您的醫生說您需要急救車，並有事先批准，保健計劃也會支付急救車費用。

## 做好事前準備

- 瞭解您的保健計劃對於獲得急診和緊迫醫療護理的規定。
- 瞭解如何在週末獲得緊迫醫療護理。
- 詢問您的醫生或保健計劃。
- 查看您的保健計劃手冊或醫療福利指南(EOC)。

### 我的緊急聯絡電話

請列出以下重要的電話號碼。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語** 打印“我的緊急聯絡電話”清單。

急診	<b>9-1-1</b> <b>華語</b>
緊迫醫療護理診所電話號碼	
我的保健計劃會員服務電話號碼	
我的保健計劃會員卡號碼	
我的主診醫生電話號碼	
我的工作電話號碼	
我的手機電話號碼	

# 醫療院所護理

您在醫院過夜所受到的醫療護理稱為住院醫療護理。您可能因為手術、嚴重疾病、生產或其他醫療服務而住院。除非遇到緊急情況，您一般必須有醫生的轉診才可以獲得醫療院所護理。

戴先生因輕度中風而住院。“在我出院之前，我和我太太要求醫院提供一位專業人員，給我們講解有關跟進醫療護理的資訊。醫院的護士向我們解釋了如何服藥和我將需要哪些跟進治療。”



© Paul Burns/Blend Images/Getty Images

## 問與答

**問** 我手術後只能在醫院住2個晚上。我真的可以在這麼短的時間內就出院回家嗎？

**答** 如果您對此有顧慮，請告知您的醫生。如有必要，醫生可以要求延長您住院的時間。一般來說，目前的住院時間都比較短。這是因為醫療院所的醫療護理費用非常昂貴，而且很多人回到家中就會康復得更快一些。如果您使用Medicare，請致電聯絡 **Lumetra**，**1-800-841-1602** **華語**。

**問** 我在住院期間需要幫助時，有些醫務人員對我的要求置之不理。我可以怎樣做？

**答** 您可以向您的醫生或醫院提出投訴。您也可以給您的保健計劃寫信。

## 資源與查詢

### 美國手術醫生大學

(American College of Surgeons)

**1-800-621-4111**

**www.facs.org**

有關常見手術與選擇手術醫生的資訊。

(Information on common operations and choosing a surgeon.)

### 加州醫療院所比較

(CalHospital Compare)

**www.calhospitalcompare.org**

比較加州各所醫療院所。

(Compare California hospitals.)

### Lumetra

**1-800-841-1602**

**www.lumetra.com** **華語**

如果您的Medicare醫療院所護理過早結束，請致電聯絡他們。

(Call if your Medicare hospital care is ending too soon.)

## 提示

### ► 瞭解您的費用

住院醫療護理的自付額或共同保險金會很高。

- 如果您支付自付額，請致電您的保健計劃詢問您將要支付多少自付額，或查看您保健計劃的醫療福利指南。
- 如果您支付醫療費用的一個百分比（共同保險額），請致電醫院的收帳部門。請詢問其醫療費用大約會是多少，以及您將要支付的費用。



### 選擇一個醫療院所

- 請瀏覽 [www.calhospitalcompare.org](http://www.calhospitalcompare.org) 網站，查看哪些醫院在治療您的疾病方面最有經驗。
- 如果您和您的醫生都認為您無法在保健計劃醫療網之內的醫院獲得所需的醫療護理，請要求保健計劃批准您去其他醫院接受治療。

### 在您住院之前

請填寫一份醫療護理事前指示，並找一位代言人，幫助處理您住院期間的病人權益問題。您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  打印“住院前的準備”清單。

#### 向醫生詢問有關您的醫療院所護理的資訊。

- 在我的治療過程中會發生甚麼？
- 我將要在醫院住多久？
- 他們將如何為我止痛？
- 手術前我是否需要停止服用任何藥物？

#### 請詢問有關您的跟進醫療護理的資訊。

- 我要過多久才能恢復？
- 我將會在哪裡養病？
- 我在家中將需要甚麼幫助？
- 我將需要哪些跟進醫療護理？

#### 請列出您住院時要帶的東西。

- 藥物
- 牙刷和其他必備品
- 酒精消毒洗手液
- 其他：

# 心理健康醫療護理

所有的保健計劃都必須包括對成年人和兒童的嚴重心理健康問題的醫療護理。對較輕的心理健康問題，保健計劃一般只提供有限的醫療護理服務。如果您認為您需要心理健康醫療護理，請告訴您的醫生，或者致電您的保健計劃，詢問如何獲得心理健康醫療護理。



© Royalty Free/CORBIS

杰先生患有嚴重的抑鬱症。他吃了主診醫生給他開的治療抑鬱症的藥後，仍然沒有好轉。“我要求轉診到一位心理醫生。這位心理醫生對我的病情做了評估後，給我開了另一種藥，並為我轉介了一位社會服務心理輔導員。過了幾個月後，我又去我的心理醫生處復查。”

## 資源與查詢

### 加州心理健康協會

(Mental Health Association)

1-916-557-1167 (California)

1-800-969-6642 (National)

[www.mhac.org](http://www.mhac.org)

為有心理健康問題的人士提供資訊與權益倡導。(Information and advocacy for people with mental health problems.)

### 全國精神病聯盟 (NAMI)

1-800-950-6264

[www.namicalifornia.org](http://www.namicalifornia.org) 華語

為嚴重精神病患者的家屬提供資訊、權益倡導和援助。為心理健康醫療護理服務的消費者提供服務計劃。(Information, advocacy, and support for families with seriously mentally ill relatives. Programs for people who use mental health services.)

## 問與答

**問** 我能從我的主診醫生那裡獲得哪些心理健康醫療護理？

**答** 您的主診醫生可以給您開某些處方藥物，包括治療焦慮症和抑鬱症的藥物。如果您需要更多這方面的醫療護理，她也可以幫您轉診到其他心理健康醫生處。

**問** Medi-Cal和Medicare是否包括心理健康醫療護理服務？

Medi-Cal包括對嚴重心理健康問題的醫療護理服務。Medicare對

**答** 這些問題只提供有限的醫療護理服務。請詢問您的保健計劃他們包括哪些服務。

**問** 我的保健計劃不提供足夠的心理健康醫療護理。我該怎樣做？

**答** 如果您的保健計劃不批准您醫生建議的治療，他們必須給您一個書面的解釋。如果您不同意他們的看法，您可以提出投訴。請參閱第50至51頁。

## 提示

### ▶ 選擇一位心理健康專科醫生

心理健康專科醫生包括社會服務輔導員、家庭輔導員、心理學家或心理醫生。

- 要尋找一位醫生，請查看您保健計劃的醫生名單或瀏覽保健計劃的網站。
- 請要求您的醫生和朋友為您做推薦。
- 請您的保健計劃為您找一位在治療您的心理問題方面具備資格和經驗豐富的心理健康專科醫生。
- 請找一位您可以信任的醫生。
- 如果您對目前的心理健康專科醫生不滿意，您可以更換一位醫生。
- 如果您認為您沒有得到適當的醫療護理，您可以提出投訴。請參閱第50至51頁。

### 嚴重的心理健康問題

如果您有以下任何一種心理健康狀況，您有權獲得您所需的心理健康醫療護理。與患有其他醫療狀況的病人相比，您享有相似的醫療福利和支付相似的費用。

- 嚴重抑郁症
- 驚恐症
- 兩極型障礙
- 精神分裂症
- 分裂情感障礙症
- 強迫症
- 厭食症或貪食症
- 自閉症
- 兒童普遍發展性障礙
- 某些嚴重的兒童情緒干擾症

### 更多瞭解您的心理健康醫療福利

請致電您的保健計劃或保健計劃的行為健康醫療護理醫生。您的保健計劃會員卡上有他們的電話號碼。請詢問以下問題：

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 我可以看哪些心理健康專科醫生？   | <input type="checkbox"/> 保健計劃是否包括對酗酒或藥物濫用問題的治療服務？              |
| <input type="checkbox"/> 我需要主診醫生的轉診嗎？  | <input type="checkbox"/> 是否有互助組或健康教育課程來幫助我戒煙、對待失去親人的悲痛或處理精神壓力？ |
| <input type="checkbox"/> 如果我的問題不屬於上面列出的嚴重心理健康問題，保健計劃會為我提供哪些心理輔導或心理諮詢服務？他們提供的服務是否有限？我將要付多少醫療費用？ |  |

# 居家、療養院或安寧醫療護理

保健計劃會包括某些居家或療養院醫療護理，這一般是針對出院後的病人。但是您必須有您醫生的轉診和保健計劃的事先批准。對於此類醫療護理，保健計劃只提供有限的服務天數，而且您的費用會高於其他醫療服務費用。

梅女士出了一次事故後，有至少4個月需要坐在輪椅中。“經過我的保健計劃的批准，一位職業治療師到我家來了幾次，教會我在坐輪椅期間如何照顧自己。”



© Ken Glaser/Corbis

## 資源與查詢

**中文醫療護理事前指示** (Advance Directive in Chinese)

1-800-494-2001

[www.iha4health.org/index.cfm/MenuItemID/266.htm](http://www.iha4health.org/index.cfm/MenuItemID/266.htm) 

上網打印簡單的中文醫療護理事前指示。

(Print an easy-to-read Advance Directive in Chinese.)

**加州療養院轉介** (California Registry)

1-800-777-7575

[www.calregistry.com](http://www.calregistry.com)

療養院資訊。(Information on nursing homes.)

**家庭照顧人員聯會** (Family Caregiver Alliance)

1-800-445-8106 

[www.caregiver.org](http://www.caregiver.org) 

家庭照顧人員資訊。(Information for family caregivers.)

**保護病人權益辦公室** (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 

長期醫療護理和安寧醫療護理的服務品質等級評定。

(Quality ratings on long-term and hospice care.)

## 問與答

**問** 我已用盡了我的居家醫療護理福利。我也無力自己支付剩下的醫療護理。我如何可以獲得一些這方面的援助？

**答** 如果您是低收入人士，居家照顧服務(IHSS)可能會支付一位居家護理服務員或您的家人在家為您提供護理。請致電聯絡您縣內的社會服務辦公室 (Social Service office)。

**問** 保健計劃是否包括長期醫療護理或療養院護理？

**答** 不包括。保健計劃不會包括長期醫療護理。您需要購買長期醫療護理保險才可以讓他們幫助您支付此類護理費用。如果您是低收入人士，Medi-Cal可能會為您支付部分或全部的長期醫療護理費用。

## 提示

### 居家醫療護理

居家醫療護理包括物理治療、職業治療、幫助您服藥或照顧傷口、以及腎透析治療。居家醫療護理有時也包括日常生活援助服務如幫您洗澡。

- 您必須有您醫生的轉診和保健計劃的事先批准。
- 您必須是已經失去離家接受醫療護理的能力，或者您的醫生和保健計劃必須同意您的家是您接受醫療護理最好的場所。
- 請詢問您的保健計劃或醫生您可以使用哪些居家醫療護理服務辦事處。

### 療養院醫療護理

當您在家中無法獲得您所需的專業等級醫療護理時，您可能要去療養院。

- 保健計劃只包括有限的療養院醫療護理。
- 請向您的保健計劃索取一份醫療網之內的療養院名單。
- 請上網 [www.calregistry.com](http://www.calregistry.com) 或致電 1-800-777-7575 幫您尋找一個療養院。每一個療養院有不同的醫療護理服務品質，而且其飲食、環境清潔、安靜程度和安全程度也會高低不等。

### 安寧醫療護理

安寧醫療護理是為患有絕症的病人提供臨終前幾個月的舒適護理。安寧醫療護理服務也可以幫助家人紓緩精神壓力。

- 所有保健計劃都必須包括安寧醫療護理服務。
- 安寧護理服務包括一位護士為病人注射止痛藥，和一位助手為病人提供日常生活援助。
- 請向您的保健計劃索取一份您可以使用的安寧醫療護理服務辦事處名單。

### 確保他們尊重您的願望

- 在醫療護理事前指示中，您可以寫明若您失去表達能力時，有誰代替您做醫療護理決策，已及您想要和不要哪些醫療護理。
- 您可以上網 [www.iha4health.org/index.cfm/MenuitemID/266.htm](http://www.iha4health.org/index.cfm/MenuitemID/266.htm) **華語** 下載免費的醫療護理事前指示表格。
- 請填寫表格，並找見證人在場目睹您的簽名。
- 請給您的醫生、家人和親密朋友一份醫療護理事前指示的副本。請告知他們您的願望，這樣他們可以確保您獲得所需的醫療護理。

© Sam Edwards/OJO Images/Getty Images



# 使用您的權益

在加州，作為一名醫療保健計劃會員，您應該享有許多保健方面的法律權益。如果您有困難獲得所需的服務，您可以採取一些措施，或讓專業人員為您提供援助。



© Floresco Productions/Ceily Images

李強在他的兒子完成手術後收到醫院的醫生寄來的帳單。“我致電我的保健計劃詢問，原來這是醫生對我的超額收費。我雖然不必支付這個帳單，但是我不得不與保健計劃持續交涉，最終確保他們解決了這個問題。”

## 資源與查詢

### 聯絡您的保健計劃 (Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。

### 健康保險諮詢及倡導計劃 (HICAP: Health Insurance Counseling and Advocacy Program)

1-800-434-0222 華語

[www.cahealthadvocates.org/fact-sheets/index.html](http://www.cahealthadvocates.org/fact-sheets/index.html) 華語

為Medicare會員提供援助。(Help for Medicare members.)

### 加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)

1-888-466-2219 華語

[www.dhmc.ca.gov](http://www.dhmc.ca.gov) 華語

更多瞭解您的權益。(Learn more about your rights.)

### Medi-Cal管理式護理調查員計劃 (Medi-Cal Managed Care Ombudsman)

1-888-452-8609 華語

如果您的Medi-Cal保健計劃有問題，請聯絡他們。(Call if you have a problem with your Medi-Cal health plan.)

### 保護病人權益辦公室 (Office of the Patient Advocate—OPA)

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 華語

請點擊“獲得地區援助。”(Click on “Get Local Help.”)

### 您的僱主 (Your Employer)

如果您的保健計劃有問題，您僱主的福利部門或人事部門可以給您援助。(Your benefits/human resources office may help you if you have a problem with your plan.)

## 問與答

**問** 我的醫生說我的背需要動手術，但是我不明白有甚麼必要動手術。我該怎樣做？

**答** 您有權利和責任瞭解您的治療。請要求醫生向您解釋手術過程，確保您理解手術包含的所有風險和益處。

**問** 我可以查看我的醫療記錄嗎？

**答** 可以。您有權獲得一份您醫療記錄的副本。但是您可能要支付影印費用。

**問** 我的醫生在3個星期前向我的保健計劃申請轉診專科醫生的批准。我至今沒有收到他們的答復。我需要等多長時間？

**答** 您的保健計劃通常應該在5個工作日之內批准或拒絕您的申請。如果您有緊急情況，他們必須在3個工作日之內給您答復。既然您已等待這麼久，就應該致電保健計劃告訴他們您要提出投訴。請參閱下一章。

## ▶ 與您的醫生交談

向醫生解釋您的問題，並詢問：

- 您建議我怎樣做？
- 為什麼這樣做？
- 您是否能幫助我？
- 我下一步該做甚麼？

## ▶ 與您的保健計劃交談

在加州，每一個保健計劃都有一個會員或客戶服務電話。請查看您的會員卡或參閱第54頁。

1. 簡單地解釋您的問題。
2. 找一位能幫助您解決問題的人員通話。
3. 然後，更具體地解釋您的問題。
4. 確保對方理解您所說的內容。
5. 詢問對方的姓名和直線電話。
6. 詢問下一步會發生甚麼以及您需要等多久。
7. 向對方要求一份書面答復。

## ▶ 如何使用您的權益

- 要及時行動，不要拖延時間。
- 要堅持不懈。
- 要求與對方的上司通話。
- 打電話時做筆記。記錄每次電話日期與時間、與您通話者的姓名以及談話內容。
- 把您所有的筆記和有關信件保存在一起。
- 打電話或面談時請他人陪伴給您支持。
- 如果保健計劃拒絕提供您的醫療護理服務，請向他們要求一份書面解釋。
- 要更多瞭解您的權益，請上網 [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) **華語**。請參閱第52頁。

## 您擁有以下權益：

- 受到禮貌和尊重的待遇。
- 獲得優質醫療護理。
- 獲得合格的醫療人員提供的醫療護理。
- 選擇一位您可以信任的醫生。
- 能及時獲得您所需的門診預約。
- 理解您的健康問題及治療的風險與益處。
- 獲得您的診斷或治療的第二意見。
- 選擇或拒絕治療。
- 獲得一份您的醫療記錄的副本。

## 獲得地區援助

有許多組織可以幫助消費者解決醫療護理的問題。第56至60頁上有列出其中一些組織。請上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) **華語** 點擊“獲得地區援助”，尋找您社區內的團體。



Photo courtesy Brenda Parker

# 向您的保健計劃提出投訴

如果和您的醫生或保健計劃交涉後仍然無法解決問題，您有權向自己的保健計劃提出投訴。投訴又稱為申訴或上訴 (grievance or appeal)。您的保健計劃必須給您一個書面答復。如果您不同意他們的決定，您可以向州政府提出投訴。更多有關資訊，請參閱下一章。

珂女士為她的女兒要求轉診一位兒童哮喘專科醫生 (asthma specialist for children)。“可是保健計劃不願意批准我們的專科轉診申請，我就向保健計劃提出投訴，並要求她的醫生給保健計劃寫信解釋需要轉診的原因。”



© Image Source Black/Image Source/Ceity Images

## 問與答

**問** 我致電向我的保健計劃投訴，可是無濟於事。我該怎樣做？

**答** 當您致電保健計劃時，請說明您要提出正式投訴。之後，如果保健計劃沒有在30天之內或3天之內(當您有緊急情況時)給您答復，請致電加州醫療保健管理部援助中心查詢。更多有關資訊，請參閱下一章。

**問** 甚麼是申訴或上訴？

**答** 申訴或上訴是投訴的另一種名稱。每一個保健計劃會使用不同的名稱。

**問** 我的保健計劃說我所需要的服務不在他們包括的範圍內。他們是如何做出這個決定的？

**答** 他們會查看您的醫療福利指南(EOC)，也就是您與保健計劃之間的合同。(EOC is Evidence of Coverage. It is your contract with your plan)。這個合同會具體解釋您的醫療福利。請要求保健計劃給您郵寄一份醫療福利指南(EOC)，並要求他們指出哪一頁上有說明該計劃不包括您所需的服務。

## 資源與查詢

### 聯絡您的保健計劃

(Contact Your Health Plan)

請參閱第54頁。(See page 54.)

### 加州醫療保健管理部援助中心

(Department of Managed Health Care Help Center)

1-888-466-2219 

[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 

若您的保健計劃有問題，他們會給您援助。(Help if you have a problem with your health plan.)

## 提示

### ▶ 如何向您的保健計劃提出投訴

您可以通過寫信、電子郵件、打電話或到保健計劃的網站上提出投訴。

- 請說明您要提出正式投訴，然後解釋您的問題。
- 您的保健計劃必須在30天內給您一個決定。如果您的問題緊急，他們必須在3天之內給您決定。
- 您必須在導致您問題的事發60天之內提出投訴。

### 常見問題

若您的醫療護理或服務有任何問題，您可以對此提出投訴。以下是一些投訴的例子：

- 您被拒絕獲得一項服務、治療或藥物。
- 您的一項轉診申請被拒絕。
- 您收到保健計劃醫療網 (plan's network) 之內的醫療服務提供者寄來的帳單，除非這是您的自付額或共同保險帳單 (co-pay/co-insurance)。
- 您接受並支付了一項保健計劃福利範圍內的醫療服務，但是保健計劃拒絕償還您服務費用。
- 您的保健計劃拒絕支付您的急診室醫療護理費用。
- 您無法及時預約到您所需的門診。
- 您認為您受到劣質的醫療護理或服務。

### 您提出投訴時所需的資訊

您可以上網 [www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)  打印一份“我的投訴”清單。

請準備好以下資料：	例子：林小姐的投訴
1. 您的保健計劃會員號碼：	1. 我的會員號碼：1234567
2. 簡述您的問題：	2. 我的問題是：我出事故後需要接受更多物理治療。但是我做過5次治療之後，我的保健計劃說我不能再繼續做物理治療。
3. 您需要這項醫療福利或服務的原因：	3. 我需要這項服務是因為我的髖骨受了重傷。我雖然好了一些，但是我最多只能走一條街。
4. 問題開始或發生的日期：	4. 我的醫生在6月13日為我向計劃要求增加物理治療次數。在6月21日我收到了保健計劃的拒絕答復。
5. 如果您認為問題緊急，請說明原因：	5. 我現在雖然沒有生命危險，但是我認為我的情況屬緊急，因為我很疼痛，而且不能做事。

# 致電加州醫療保健管理部援助中心

如果您不同意您保健計劃對您投訴做出的決定，您可以向加州醫療保健管理部援助中心提出投訴或要求一項獨立醫療審查(IMR)。(IMR: Independent Medical Review)。如果您的問題緊急，您可以在沒有向您的保健計劃提出投訴前直接致電加州醫療保健管理部援助中心。



© Rob Meinychuk/Photorisc/Getty Images

何先生接受了一項矯正他心跳過速的治療。“治療後，我的心跳仍然太快，可是我的醫生說讓我過幾個月再來復查。我去看了另一位醫生，他說我必須重新做一次治療。我的保健計劃拒絕了我的要求，所以我就致電加州醫療保健管理部援助中心獲得了一項獨立醫療審查(IMR)。審查我案件的醫生同意我的看法。於是我的保健計劃不得不同意讓我重新做一次治療。”

## 資源與查詢

加州醫療保健管理部援助中心  
(Department of Managed Health Care  
Help Center)

1-888-466-2219 華語

www.dmhc.ca.gov 華語

24小時熱線，提供多種語言服務。索取投訴和獨立醫療審查的表格和指示。加州醫療保健管理部援助中心監管所有保健計劃並保護計劃會員的權益。

(Call 24 hours a day. Help in many languages. Get forms and instructions for complaints and Independent Medical Reviews. The Department of Managed Health Care Help Center is a state agency that regulates health plans and protects the rights of members.)

## 問與答

**問** 我患有癌症，想要獲得實驗性治療。我的保健計劃拒絕了我的要求。我該怎樣做？

**答** 大多數保健計劃說他們不包括實驗性治療。您可以要求加州醫療保健管理部援助中心對此做一項獨立醫療審查(IMR)。但是，您必須要有嚴重的醫療狀況。

## ▶ 獨立醫療審查(IMR)

獨立醫療審查是由一位或多位您的保健計劃以外的醫生對您的個案進行審查。您不用支付任何費用。如果獨立醫療審查的決定對您有利，您的保健計劃必須提供您要求的服務或治療。

如果您的保健計劃有以下行為，您可能符合資格獲得一項獨立醫療審查：

- 保健計劃拒絕、更改或拖延您的某一項服務或治療，聲稱這服務或治療沒有醫療上的需要。
- 如果保健計劃拒絕提供一項對您嚴重醫療狀況的實驗性治療，請立即申請獨立醫療審查。您不必先向您的保健計劃提出投訴。
- 保健計劃拒絕支付您已獲得的急診室醫療護理或緊迫醫療護理服務。

## ▶ 如何提出投訴或申請一項獨立醫療審查

- 請填寫一份投訴表格或獨立醫療審查申請表。請致電**加州醫療保健管理部援助中心**，**1-888-466-2219**  索取表格，或上網 **www.dmhc.ca.gov**  打印表格。
- 如果加州醫療保健管理部援助中心說您不符合資格獲得獨立醫療審查，您的個案將被作為對您保健計劃的投訴處理。

如有以下情況，請致電加州醫療保健管理部援助中心：

- 您的問題緊急。
- 您向您的保健計劃提出投訴後收到了他們的答復，但是您不同意該計劃的決定。
- 您的保健計劃沒有在30天或3天內(如果您有緊急問題)作出決定。
- 您的保健計劃拒絕提供一項對您嚴重醫療狀況的實驗性或調查性治療。
- 您的保健計劃撤銷您的保健福利。
- 您有問題或需要獨立醫療審查(IMR)和投訴表格。

### 如果您不能通過您的保健計劃解決問題

保健計劃種類	到哪裡尋求援助	電話號碼/網站
大多數HMO計劃，藍十字/藍盾 (Blue Cross/Blue Shield) 的PPO計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)</li> </ul>	1-888-466-2219  www.dmhc.ca.gov 
其他PPO計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保險部 (Department of Insurance)</li> </ul>	1-800-927-4357  www.insurance.ca.gov
Medi-Cal管理式醫療護理計劃 (Medi-Cal Managed Care)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medi-Cal管理式醫療護理調查員計劃 (Medi-Cal Managed Care Ombudsman)</li> <li>● 加州醫療保健管理部援助中心 (Department of Managed Health Care Help Center)</li> </ul>	1-888-452-8609  1-888-466-2219 
Medicare Advantage	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 健康保險諮詢及倡導計劃(HICAP)，提供援助與建議。</li> </ul>	1-800-434-0222 

# 聯絡您的保健計劃

▶ 請在以下列出的資訊或您的會員卡上尋找您保健計劃的會員/消費者服務電話。

- 如果您不會說英文，請要求一位會說中文的業務代表。請參閱第24至25頁。
- 如果沒有弱聽或失聰人士電話服務，請致電加州語言傳遞服務7-1-1。如果您有語言障礙，您也可以致電7-1-1。

▶ 請致電您的保健計劃會員/消費者服務熱線，以獲得以下援助或要求解答您的以下問題。

- 詢問有關帳單的問題。
- 索取一份醫療福利指南或醫療福利概要。這些文件會解釋您的醫療福利、費用和保健規定。(EOC: Evidence of Coverage)
- 詢問您保健計劃服務區域以外的醫療護理服務。
- 要提出投訴，請參閱第50至51頁。
- 讓您的家人加入或退出您的保健計劃。
- 若您丟失了保健計劃會員卡，可以要求他們再給您寄一張。
- 通知保健計劃您新的地址和電話。
- 幫助您獲得殘障人士醫療護理。請參閱第26至27頁。
- 幫助您找到一位翻譯員。請參閱第24至25頁。

保健計劃	電話	失聰或弱聽人士電話	網址
Aetna US Healthcare of California	1-800-756-7039	1-800-628-3323	www.aetna.com
Alameda Alliance for Health	1-877-932-2738	1-510-747-4501	www.alamedaalliance.org
<b>Anthem Blue Cross (formerly Blue Cross of California):</b>			
Individual Plans	1-800-333-0912	1-800-735-2922	www.bluecrossca.com
Large Groups	1-800-999-3643	1-800-735-2922	www.bluecrossca.com
Senior Services	1-800-333-3883	1-800-735-2922	www.bluecrossca.com
Small Groups	1-800-627-8797	1-800-735-2922	www.bluecrossca.com
Blue Shield of California	1-800-431-2809	1-800-241-1823	www.mylifepath.com
CalOptima	1-888-587-8088		www.caloptima.org
Care 1st Health Plan	1-800-605-2556	1-800-735-2929	www.care1st.com
CenCal Health	1-877-814-1861	1-805-685-4131	www.cencalhealth.org
Central Coast Alliance for Health	1-800-700-3874	1-877-548-0857	www.ccah-alliance.org
Chinese Community Health Plan	1-888-775-7888	1-877-681-8888	www.cchphmo.com
Cigna HealthCare of California, Inc.	1-800-344-0557	1-800-321-9545	www.cigna.com
Citizens Choice Health Plan	1-866-634-2247	1-866-516-9366	www.citizenschoicehealth.com

保健計劃	電話	失聰或弱聽人士電話	網址
Community Health Group of San Diego	1-800-224-7766	1-800-735-2922	www.chgsd.com
Contra Costa Health Plan	1-877-661-6230		www.cchealth.org/health_plan
County of Los Angeles Community Health Plan	1-800-475-5550	1-800-353-7988	http://ladhs.org/chp
EZ Choice Health Plan	1-866-999-3945	1-800-735-2929	www.easychoicehealthplan.com
GEMCare Health Plan	1-877-697-2464	1-888-833-9312	www.gemcarehealthplan.com
Great-West Health Care	1-800-663-8081		www.mygreatwest.com
<b>Health Net:</b>			
Large Groups	1-800-522-0088	1-800-995-0852	www.healthnet.com
Small Groups	1-800-361-3366	1-800-995-0852	www.healthnet.com
Select	1-800-676-6976	1-800-995-0852	www.healthnet.com
Seniority Plus	1-800-275-4737	1-800-929-9955	www.healthnet.com
Health Plan of San Joaquin	1-800-932-7526	1-209-942-6306	www.hpsj.com
Health Plan of San Mateo	1-800-750-4776		www.hpsm.org
HMO California	1-800-635-6668	1-866-321-5955	www.hmocalif.com
Inland Empire Health Plan	1-800-440-4347	1-800-718-4347	www.iehpa.org
Inter Valley Health Plan	1-800-251-8191	1-800-505-7150	www.ivhp.com
Kaiser Permanente	1-800-464-4000	1-800-777-1370	www.kp.org
L.A. Care Health Plan	1-888-452-2273		www.lacare.org
M.D. Care	1-888-285-9676	1-800-735-2929	www.mdcareadvantage.com
MedCore	1-800-320-5688	1-800-258-6810	www.medcorehp.com
Molina Healthcare of California	1-888-665-4621	1-800-479-3310	www.molinahealthcare.com
North American Medical Management (NAMM) California	1-800-864-7500		www.nammcal.com
On Lok Senior Health Services	1-888-996-6565	1-415-292-8898	www.onlok.org
PacifiCare of California	1-800-624-8822	1-800-442-8833	www.pacificare.com
San Francisco Health Plan	1-800-288-5555		www.sfhp.org
San Miguel Health Plan	1-888-946-4040	1-888-978-7070	www.sanmiguelhealthplan.com
Santa Clara County Valley Health Plan	1-888-421-8444		vhp.sccgov.org
Santa Clara Family Health Plan	1-800-260-2055	1-800-567-7759	www.scfhp.com
Scan Health Plan	1-800-559-3500	1-800-735-2929	www.scanhealthplan.com
Scripps Clinic Health Plan Services, Inc.	1-888-680-2273		www.scrippsclinic.com
Secure Horizons	1-800-228-2144		www.securehorizons.com
Sharp Health Plan	1-800-359-2002		www.sharp.com
Sistemas Médicos Nacionales S.A. (SIMNSA)	1-800-424-4652		www.simnsa.com
Ventura County Health Care Plan	1-800-600-8247	1-800-735-2929	www.vchca.org/hcp
Western Health Advantage	1-888-563-2250	1-888-877-5378	www.westernhealth.com

# 電話號碼與網址

▶ 以下是本指南中的電話號碼與網址。

- 免費電話號碼都以1-800、1-866、1-877和1-888開頭。
- 有“華語”標志的電話號碼與網站提供華語電話或中文網站服務。

資源	簡述	電話/網址
<b>1-800-Medicare</b>	為Medicare會員提供資訊與援助。 Information and help for people with Medicare.	1-800-633-4227 <span>華語</span> www.medicare.gov <span>華語</span>
<b>9-1-1</b>	如果您有緊急情況，請致電9-1-1。 Call 9-1-1 if you have an emergency.	9-1-1 <span>華語</span>
<b>Advance Directive in Chinese 中文醫療護理事前指示</b>	上網打印簡單的中文醫療護理事前指示。 Print an easy-to-read Advance Directive in Chinese.	www.iha4health.org/index.cfm/ MenuItemID/266.htm <span>華語</span>
<b>AIM 加州婦嬰保健計劃</b>	為低收入和中等收入的孕婦提供低價格醫療保險。 Low-cost health insurance for pregnant women with low and middle incomes.	1-800-433-2611 <span>華語</span> www.aim.ca.gov
<b>American Board of Medical Specialties 美國醫療專科委員會</b>	瞭解各種專科資訊，查詢某一位專科醫生是否經過委員會認證。 Learn about different specialties and find out if a specialist is certified.	1-866-275-2267 www.abms.org
<b>American Cancer Society 美國癌症協會</b>	瞭解各種癌症資訊。尋找地區癌症病人援助。 Learn about many kinds of cancer. Find local support if you are diagnosed with cancer. Click on “Asian and Pacific Islander Materials” near the top of the website.	1-800-227-2345 <span>華語</span> www.cancer.org <span>華語</span>
<b>American Cancer Society California Chinese Unit 美國癌症協會—加州華人分會</b>	瞭解各種癌症資訊。尋找地區癌症病人援助。請點擊網頁上方的“Asian and Pacific Islander Materials”連結。 Learn about many kinds of cancer. Find local support if you are diagnosed with cancer.	1-888-566-6222 <span>華語</span> www.acs-nccu.org <span>華語</span>
<b>American Chronic Pain Association 美國慢性疼痛協會</b>	為有慢性疼痛的人士提供資訊與資源。 Information and resources for people with chronic pain.	1-800-533-3231 www.theacpa.org
<b>American College of Surgeons 美國手術醫生大學</b>	有關常見手術與選擇手術醫生的資訊。 Information on common operations and choosing a surgeon.	1-800-621-4111 www.facs.org
<b>American Diabetes Association 美國糖尿病協會</b>	有關糖尿病、飲食、運動、減輕體重以及糖尿病預防的資訊。 Information about diabetes, diet, exercise, weight loss, and prevention.	1-800-342-2383 www.diabetes.org www.diabetes.org/uedocuments/ chinesemtl.pdf <span>華語</span> www.ndep.nih.gov/diabetes/ pubs/4_steps_chinese.pdf <span>華語</span>
<b>American Heart Association 美國心臟協會</b>	有關心臟疾病與中風的資訊。 Information on heart disease and stroke.	1-800-242-8721 <span>華語</span> www.americanheart.org <span>華語</span>
<b>American Lung Association 美國肺臟協會</b>	有關肺臟疾病的資訊；幫助您選擇治療。 Information on lung diseases; help making treatment decisions.	1-800-548-8252 <span>華語</span> www.lungusa.org

資源	簡述	電話/網址
<b>Arthritis Foundation</b> 關節炎基金會	關節炎及有關健康狀況的資訊；幫助尋找地區服務資源。 Information on arthritis and related conditions; help finding local resources.	1-877-226-4267 www.arthritis.org
<b>AT Network</b> AT網絡	殘障輔助器材與技術的資訊。 Information on equipment and assistive technology.	1-800-390-2699 華語 www.atnet.org
<b>CalHospital Compare</b> 加州醫療院所比較	提供資源與查詢，以幫助您比較不同醫療院所。 Resources to help you compare hospitals.	www.calhospitalcompare.org
<b>California AIDS Hotline</b> 加州艾滋病熱線	有關艾滋病和艾滋病毒的服務資訊。 Information on HIV/AIDS services.	1-800-367-2437 www.aidshotline.org www.apiwellness.org
<b>California Foundation for Independent Living Centers</b> 加州自立生活中心基金會	為殘障人士提供資源。 Resources for people with disabilities.	1-916-325-1690 華語 www.cfilc.org
<b>California Registry</b> 加州療養院轉介	提供有關療養院醫療護理、長期醫療護理與安寧醫療護理的資訊。 Information on nursing home, long-term, and hospice care.	1-800-777-7575 www.calregistry.com
<b>California Smoker's Helpline</b> 加州戒煙熱線	幫助您戒煙。 Help to stop smoking.	1-800-838-8917 國語 1-800-838-8917 粵語
<b>CDC Info</b> 美國疾病預防中心	防疫注射政策。 Immunization guidelines.	1-800-232-4636 www.cdc.gov/vaccines
<b>Chinese Community Health Resource Center</b> 華人社區健康資源中心	網站提供有關多種健康問題的資訊，並提供繁體中文、簡體中文和英文網頁版本。 This website has information on many health issues. The entire website is in traditional and simplified Chinese, and in English.	www.cchrhealth.org 華語
<b>Clinical Trials</b> 臨床實驗	臨床實驗資訊。 Information on clinical trials.	www.clinicaltrials.gov
<b>Deaf Counseling, Advocacy and Referral Agency</b> 失聰人士諮詢、權益維護及轉介辦事處	失聰或弱聽人士援助資源。 Resources for people who are deaf or hard of hearing.	1-877-322-7299 www.dcara.org
<b>Department of Insurance</b> 加州保險部	醫療保險資訊，保健問題援助。 Information on health insurance. Help with problems.	1-800-927-4357 華語 www.insurance.ca.gov
<b>Department of Managed Health Care Help Center</b> 加州醫療保健管理部援助中心	為保健計劃會員提供24小時資訊與服務。 Information and help 24 hours a day for health plan members.	1-888-466-2219 華語 www.dmhc.ca.gov 華語
<b>Disability Rights Advocates</b> 傷殘權益維護會	提供中文的殘障人士醫療護理權益指南。 A guide in Chinese to the health care rights of people with disabilities.	www.draleorg/publications/know_your_rights.php 華語
<b>DrugDigest</b>	查看有關多種藥物起相互作用的資訊。 Check for drug interactions.	www.drugdigest.org
<b>E-Health Insurance</b> E醫療保險	個人醫療保險計劃費用與福利比較。 Compare costs and benefits for health plans you buy on your own.	www.ehealthinsurance.com

# 電話號碼與網址

**華語** 代表電話號碼與網站提供華語電話或中文網站服務。

資源	簡述	電話/網址
<b>Family Caregiver Alliance</b> 家庭看護者聯盟	家庭看護人員資訊與援助。請點擊“Fact Sheets & Publications”連結，然後點擊“Fact Sheets in Chinese”連結。 Information and help for family caregivers. Click on Fact Sheets & Publications, then on Fact Sheets in Chinese.	1-800-445-8106 <b>華語</b> www.caregiver.org <b>華語</b>
<b>Family Voices</b> 家庭之聲	為殘障兒童提供醫療護理權益倡導。 Health care advocacy for children with disabilities.	1-888-835-5669 <b>華語</b> www.familyvoices.org
<b>FDA</b> 食物與藥品管理局	有關處方藥物、維他命和中草藥的資訊。 Information on prescription drugs, vitamins, and herbs.	1-888-463-6332 www.fda.gov/cder/drug
<b>Health Care Options</b> 醫療護理選擇	電話聯絡更改您的Medi-Cal保健計劃。 Call to change your Medi-Cal health plan.	1-800-430-4263 <b>華語</b>
<b>Health Consumer Alliance</b> 健康消費者聯盟	提供多項中文的低費用醫療護理實況資訊表。您需要先用英文搜索。 Many Chinese-language fact sheets on low-cost health care. You have to search for them in English.	www.healthconsumer.org/ searchbrochures.php <b>華語</b>
<b>Healthy Families</b> 健康家庭	為不符合Medi-Cal資格的兒童提供低費用醫療保險。 Low-cost health insurance for children who do not qualify for Medi-Cal.	1-800-880-5305 <b>華語</b> www.healthyfamilies.ca.gov
<b>Hepatitis B</b> B型肝炎	提供有關B型肝炎的資訊。 Information on Hepatitis B.	1-888-311-3333 http://liver.stanford.edu/Public/ brochures.html <b>華語</b>
<b>HICAP (Health Insurance Counseling and Advocacy Program)</b> 健康保險諮詢及倡導計劃	為Medicare會員提供援助。 Help for Medicare members.	1-800-434-0222 <b>華語</b> www.cahealthadvocates.org/ fact-sheets/index.html <b>華語</b>
<b>KidsHealth</b> 兒童健康	提供兒童健康資訊。 Information on children's health.	www.kidshealth.org
<b>Lab Tests Online</b> 網上化驗室檢驗	提供有關化驗室檢驗的資訊。 Information about lab tests.	www.labtestsonline.org
<b>Lumetra</b>	如果您的Medicare醫院、療養院、居家醫療或康復醫療護理提前結束，他們會給您援助。 Help if your Medicare hospital, nursing home, home health, or rehab care is ending too soon.	1-800-841-1602 <b>華語</b> www.lumetra.com
<b>Medi-Cal Managed Care Ombudsman</b> Medi-Cal管理式護理調查員計劃	有關Medi-Cal保健計劃問題的援助。 Help if you have a problem with your Medi-Cal plan.	1-888-452-8609 <b>華語</b>
<b>Medi-Cal Mental Health Care Ombudsman</b> Medi-Cal心理健康醫療護理調查員計劃	Medi-Cal心理健康醫療護理服務援助。 Help with Medi-Cal mental health care services.	1-800-896-4042 <b>華語</b>

 代表電話號碼與網站提供華語電話或中文網站服務。

資源	簡述	電話/網址
<b>Medical Board of California</b> 加州醫療委員會	頒發醫生就業執照，接收對醫生的投訴。您可以上網查詢您醫生的執照資訊。 Licenses and takes complaints about doctors. You can check on doctors' licenses on the website.	1-800-633-2322 www.medbd.ca.gov
<b>Medline Plus</b> 國家醫療網	網站提供簡體與繁體中文的多種健康問題資訊出版物。您也可以電話聯絡他們幫助您尋找中文資訊。上網查詢時請點擊網頁左下方的“Multiple Languages”。 The website has publications on many health topics in both Simplified and Traditional Chinese. You can also call to get help finding information in Chinese. Click on “Multiple Languages” at the bottom on the left.	1-888-346-3656  www.medlineplus.gov 
<b>Mental Health Association</b> 加州心理健康協會	為有心理健康問題的人士提供資訊與權益倡導。 Information and advocacy for people with mental health problems.	1-800-969-6642 www.mhac.org
<b>MRMIP (Major Risk Medical Insurance Program)</b> 加州高風險醫療保險計劃	這是由藍十字保險公司管理的醫療保險計劃，此服務針對因原有健康狀況而無法購買到個人醫療保險的人士。 Insurance program, managed by Blue Cross, for people who are turned down by individual plans because of a pre-existing condition.	1-800-289-6574  www.mrmib.ca.gov
<b>NAMI/NAMI California</b> NAMI加州分部	為嚴重精神病患者的家屬提供資訊與援助。為消費者提供服務計劃。網站備有中文版本。 Information and support for families with seriously mentally ill relatives. Programs for consumers. The website is translated into Chinese.	1-800-950-6264
<b>Office of the Patient Advocate (OPA)</b> 保護病人權益辦公室	如何在加州獲得優質醫療護理的資訊。 Information on getting quality health care in California.	1-916-324-6407  www.opa.ca.gov 
<b>Parents: The Anti-Drug</b> 反吸毒 靠父母	教父母如何幫助子女避免吸毒。 How parents can help children avoid drugs.	www.chinese.theantidrug.com 
<b>Pharmacy Checker</b> 藥房資訊	比較藥物價格。 Compare drug prices.	www.pharmacychecker.com
<b>Poison Action Line</b> 加州中毒熱線	為中毒受害者提供急救援助。 Emergency help for victims of poisoning.	1-800-222-1222  www.calpoison.org 
<b>Protection &amp; Advocacy</b> 維護及爭取權益會	殘障人士法律權益倡導。 Legal advocacy for people with disabilities.	1-800-776-5746  www.pai-ca.org 
<b>Senior Information and Referral</b> 長者資訊與轉介	為長者提供的地區資訊。 Local resources for seniors.	1-800-510-2020  www.aging.ca.gov
<b>Uninsured Help Line</b> 無保健者援助熱線	幫助尋找低價格和免費的醫療護理服務。 Help finding no-cost and low-cost health care.	1-800-234-1317  www.coverageforall.org
<b>U.S. Department of Labor</b> 美國勞工部	有關COBRA、HIPAA和聯邦醫療護理權益的資訊。 Information on COBRA, HIPAA, and federal health care rights.	1-866-444-3272  www.dol.gov/ebsa/faq

# 地區華裔服務資源

資源	簡述	電話/網址
<b>LOS ANGELES/ORANGE COUNTY 洛杉磯/橙縣</b>		
<b>Asian Pacific American Legal Center</b> 亞太美法律中心	提供有關移民、住屋、僱用、家庭法、家庭暴力和政府福利的法律諮詢服務。國語和粵語服務熱線為您服務。 Provides legal services on immigration, housing, employment, family law, domestic violence, and government benefits; hotlines in Mandarin and Cantonese.	1-800-520-2356 www.apalc.org
<b>Center for Health Care Rights</b> 醫療護理權益中心	提供有關醫療護理的資訊、教育、諮詢和權益倡導。 Provides information, education, counseling, and advocacy related to health care.	1-800-824-0870 www.healthcarerights.org
<b>Chinese Parents Association for the Disabled</b> 華裔殘障者家長協會	為體能殘障和智能殘障(如自閉症、唐氏症和腦性麻痺症)的兒童家庭提供支援與資訊。 Provides support and information for families with physically and mentally disabled children (e.g. children with autism, Down syndrome, cerebral palsy, etc.)	1-626-307-3837 www.cpad.org
<b>Disabilities Rights Legal Center</b> 殘障權益法律中心	提供殘障人士權益倡導。 Promotes the rights of people with disabilities. This organization also has a Cancer Legal Resource Center.	1-866-999-3752 http://www.disabilityrightslegalcenter.org
<b>Neighborhood Legal Services of Los Angeles County</b> 洛杉磯縣鄰里法律服務	提供多元文化法律服務，客戶包括只說中文或只說韓文的人士。 Provides culturally sensitive legal services.	1-800-433-6251 www.nls-la.org/hcc.html
<b>Health Consumer Center of L.A. (part of Neighborhood Legal Services of Los Angeles County)</b> 洛杉磯醫療服務消費者中心	提供有關醫療護理計劃的資訊。 Provides information on health care programs and rights.	1-800-896-3203 http://healthconsumer.org/index.php?id=414
<b>Health Consumer Center of Orange County</b> 橙縣醫療消費者中心	為低收入人士提供法律服務，包括權益倡導、法律諮詢、自助服務、法律顧問代表、經濟開發和社區教育。 Provides legal services to low-income individuals, including advocacy, legal counseling, legal representation, economic development, and community education.	www.legalaidturns50.com
<b>OAKLAND/EAST BAY 屋崙/東灣</b>		
<b>Community Health Advocacy Project</b> 社區醫療權益倡導項目	為阿拉米達縣的低收入居民提供有關公共福利和獲得醫療護理的援助。 Helps low-income residents of Alameda County with issues relating to public benefits and health care access.	1-510- 663-4744 http://healthconsumer.org/index.php?id=446
<b>SACRAMENTO 沙加緬度</b>		
<b>Health Rights Hotline</b> 醫療護理權益服務熱線	消費者權益資訊，熱線服務範圍僅限於 El Dorado、Placerville、Sacramento 和 Yolo 縣。您也可以索取一些中文資訊。 Provides free assistance and information about health care rights. The hotline serves El Dorado, Placerville, Sacramento, and Yolo counties. You can request some information in Chinese.	1-888-354-4474 www.hrh.org

資源	簡述	電話/網址
<b>SAN DIEGO 聖地亞哥</b>		
<b>Consumer Center for Health Education and Advocacy</b> 醫療教育和權益倡導 消費者中心	提供教育和權益倡導，幫助民衆獲得所需的醫療服務。 Provides education and advocacy to help people get the health services they need.	1-877- 734-3258 <a href="http://www.lasdsd.org/">www.lasdsd.org/</a>
<b>San Diego Chinese Center</b> 聖地亞哥華人中心	社會服務、傳譯、求職、住客權益以及長者服務。 Provides social services, interpretation, job referrals, renter assistance, and senior services.	1-619-234-4447 <a href="http://www.geocities.com/sandiegochinesecenter">www.geocities.com/sandiegochinesecenter</a>
<b>OAKLAND/EAST BAY 屋崙/東灣</b>		
<b>Asian &amp; Pacific Islander Wellness Center</b> 亞太康健中心	為艾滋病患者或有可能染病者提供服務與資訊。 Provides services and information for people with or at risk for HIV/AIDS.	1-415-292-3400 舊金山 1-510-625-1578 屋崙 <a href="http://www.apowellness.org">www.apowellness.org</a>
<b>Community Health Advocacy Project</b> 社區醫療權益倡導項目	為舊金山、Marin、那泊、聖馬刁和聖塔克拉的低收入居民提供有關公共福利和獲得醫療護理的法律援助。 Provides legal assistance to low-income residents of San Francisco, Marin, Napa, San Mateo, and Santa Clara counties on issues relating to public benefits and health care access.	1-415-982-1300 <a href="http://healthconsumer.org/index.php?id=418">http://healthconsumer.org/index.php?id=418</a>
<b>Independent Living Resource Center</b> 自立生活資源中心	殘障人士權益倡導和援助。 Provides advocacy and support for people with disabilities.	1-415-543-6222 <a href="http://www.ilrcsf.org/">www.ilrcsf.org/</a>
<b>SAN JOSE and SAN MATEO 聖荷西和聖馬刁</b>		
<b>Asian Americans for Community Involvement</b> 亞美社區協進會	提供健康教育課程、權益倡導、醫療護理、心理健康醫療護理及其他服務計劃。 Provides health education, advocacy, health care, mental health care, and other programs.	1-408-975-2730 <a href="http://www.aaci.org">www.aaci.org</a>
<b>Asian Law Alliance</b> 亞裔法律聯合會	提供有關公共福利及其他問題的法律諮詢服務。 Provides legal services relating to public benefits and other issues.	1-408-287-9710 <a href="http://www.asianlawalliance.org">www.asianlawalliance.org</a>
<b>Health Consumer Center of San Mateo County</b> 聖馬刁縣醫療消費者中心	為促進聖馬刁縣的兒童、殘障人士、低收入家庭和長者的醫療護理權益提供服務。 Provides services to promote the health care rights of children, persons with disabilities, and low-income families and older adults in San Mateo County.	1-650-558-0915 1-800-381-8898 <a href="http://www.legalaidsmc.org/hcc.htm">www.legalaidsmc.org/hcc.htm</a>

# 常用術語

術語	
醫療福利/所包括的醫療福利/ 醫療福利組合 (benefit/covered benefit/ benefits package)	這是保健計劃支付的您所需的醫療服務。醫療福利組合是一個保健計劃包括的所有服務。
<b>COBRA/Cal-COBRA</b>	這是幫助保留您的團體保健計劃的法律。COBRA指的是聯邦統一綜合預算協調法。Cal-COBRA是一項加州法律。
共同保險 (co-insurance)	這是醫療服務費用的一個百分比。您每次看醫生、領取處方藥物或接受其他醫療服務時必須支付這個費用。PPO通常要求您支付共同保險，而不是共付額。
共付額 (co-pay/co-payment)	這是您每次看醫生、領取處方藥物或接受其他醫療服務時支付的定額費用。HMO通常要求您支付共付額，而不是共同保險。
醫療福利指南 (Evidence of Coverage—EOC)	這是您的保險文件，說明保健計劃包括和不包括哪些福利，以及您要獲得醫療護理時必須遵守哪些規定。
處方集 (formulary)	您的保健計劃列出的首選處方藥物單。
非品牌藥物 (generic drug)	不受專利保護的藥物。當一個制藥公司的新藥專利作廢時，其他公司也可以生產這種藥物，並以相對低廉的價格出售。
團體保健計劃 (group plan)	這是您通過您的工作獲得的保健計劃。
<b>HIPAA</b>	當您的團體保健計劃終止時，這項聯邦法律保護您獲得個人保健計劃的權益。HIPAA指的是醫療保險可移植性和問責性法案。HIPAA還設立個人健康記錄隱私權的全國標準。
<b>HMO (醫療保健機構)</b>	在此保健計劃中，您所有的醫療護理服務都必須來自醫療網之內的醫生或其他醫療服務提供者。
獨立醫療審查 (Independent Medical Review—IMR)	由您保健計劃以外的醫生對您的個案進行審查。獨立醫療審查可以撤銷保健計劃拒絕您所需治療的決定。請詳閱第52至53頁。
個人保健計劃 (individual plan)	這是您個人購買的，而不是通過您的工作獲得的保健計劃。
醫療團體 (medical group)	這是一個共同營業的醫生和其他醫療服務提供者團隊。
醫療網 (network)	所有為HMO或PPO工作或與其有合約的醫生、醫療團體、化驗室、醫療院所和其他醫療服務提供者。
<b>PPO (首選醫療服務)</b>	在此保健計劃中，您可以選擇支付更高費用使用醫療網之外的服務。
保費 (premium)	您的保健計劃要求您支付的月保險費。
主診醫生 (primary care provider—PCP)	這是您的主要醫生，他提供您的大部分醫療護理，並在有需要時為您轉診其他服務。又稱為家庭醫生或PCP。
服務區域 (service area)	保健計劃服務範圍的縣或郵政編碼。
年扣除額 (yearly deductible)	這是您每年必須自己支付的醫療費額。到達這個費額之後，保健計劃才開始為您支付費用。
年度自付總額上限 (yearly out-of-pocket maximum)	這是您一年內必須為您的大多數醫療護理服務支付的總額。

# 筆記

A series of horizontal dotted lines for writing notes.





## 保護病人權益辦公室

[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov) 

[contactopa@opa.ca.gov](mailto:contactopa@opa.ca.gov)

1-916-324-6407 (電話) 

1-866-499-0858 (失聰或弱聽人士)

980 9<sup>th</sup> Street, Suite 500  
Sacramento, CA 95814



## Health Research for Action, 加州大學柏克萊分校

本手冊由 Health Research for Action 為保護病人權益辦公室發展制作。有關本手冊及其他出版物的問題，請聯絡：

[www.uchealthaction.org](http://www.uchealthaction.org)

[healthaction@berkeley.edu](mailto:healthaction@berkeley.edu)

1-510-643-9543 (電話)

1-510-642-9792 (失聰或弱聽人士)

2140 Shattuck Avenue, 10<sup>th</sup> Floor  
Berkeley, California 94704-1210

## 保護病人權益辦公室致謝：

保健計劃會員、消費者協助組織、病人權益倡導團體、保健計劃以及 HMO 援助中心，感謝他們對本手冊發展與策劃的貢獻。

美術設計：*Rick Wong Design, Emeryville*

封面圖片：© Productions Ltd/Blend Images/Getty Images, © DreamPictures/Jensen Walker/Getty Images, © Blue Jean Images/Getty Images, and © photolibrary。版權所有，不準翻印。



[www.opa.ca.gov](http://www.opa.ca.gov)



加州醫療保健管理部援助中心

1-888-466-2219

24小時服務熱線  
多語種服務